



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en  
el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Cusiquispe Andagua de Martínez, Vilma (ORCID: 000-0002-6283-046X)

**ASESOR:**

Mg. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik (ORCID: 0000-0002-9093-1495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a mi amado esposo y a mi adorado hijo, porque con amor y sobre todo mucha paciencia me han apoyado a lograr este objetivo, me han enseñado que, aunque tenga muchos deberes y obligaciones como madre, esposa y trabajadora, puedo crecer profesionalmente.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mi Padre Celestial, por darme inmensas bendiciones en esta vida, siempre puedo recurrir a él en oración para agradecerle o pedirle algo, gracias a su amor, siento que con los conocimientos adquiridos puedo ser más útil en sus manos.

Agradezco a mi madre, quien con mucho esfuerzo me ha forjado profesionalmente, gracias a su amor y sobre todo a su trabajo, he logrado conseguir mis objetivos, ella es la base de toda mi vida, gracias mamita.

Agradezco infinitamente a mi amado esposo y a mi adorado hijito, quienes me han tenido paciencia en el logro de esta tesis, siempre me han apoyado y dado ánimo, con ellos de mi lado siento que no me para nadie, gracias mis amores.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Edad de los usuarios</i> .....	25
<b>Tabla 2</b> <i>Actividad solicitada</i> .....	27
<b>Tabla 3</b> <i>Calidad de servicio</i> .....	28
<b>Tabla 4</b> <i>Capacidad de respuesta</i> .....	29
<b>Tabla 5</b> <i>Seguridad</i> .....	29
<b>Tabla 6</b> <i>Empatía</i> .....	30
<b>Tabla 7</b> <i>Elementos tangibles</i> .....	31
<b>Tabla 8</b> <i>Satisfacción del ciudadano</i> .....	32
<b>Tabla 9</b> <i>Satisfacción del ciudadano y la calidad de servicio</i> .....	33
<b>Tabla 10</b> <i>Satisfacción del ciudadano y capacidad de respuesta</i> .....	34
<b>Tabla 11</b> <i>Satisfacción del ciudadano y seguridad</i> .....	35
<b>Tabla 12</b> <i>Satisfacción del ciudadano y empatía</i> .....	36
<b>Tabla 13</b> <i>Satisfacción del ciudadano y elementos tangibles</i> .....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Mapas y Dependencias Judiciales por Distrito Judicial</i> .....	2
<b>Figura 2</b> <i>Porcentaje de género</i> .....	25
<b>Figura 3</b> <i>Nivel educativo</i> .....	26

## **Resumen**

El objetivo primordial de este estudio es determinar el nivel de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros Apurímac, 2019. Esta investigación es de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional, porque pretende determinar la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, para ello se hizo uso de la herramienta encuesta tipo cuestionario, el muestreo aplicado fue aleatorio probabilístico teniendo como muestra 83 usuarios. El resultado principal muestra relación directa positiva entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, aceptado la hipótesis sobre el nivel de incidencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de atención de los ciudadanos en el juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

**Palabras claves:** calidad de servicio, satisfacción del usuario, servicios públicos, juzgado de paz letrado.

**Abstract**

The primary objective of this research is to determine the level of incidence of the quality of the service in the satisfaction of citizens' attention in the Justice of the Peace Lawyer, Chincheros Apurímac, 2019. The study has a quantitative approach and descriptive study scope- correlational, because it seeks to determine the relationship between the variables of service quality and user satisfaction, for this, the questionnaire-type survey tool was used, the applied sampling was probabilistic random, with 83 users as a sample. The main result is that there is a direct positive relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users, accepting the hypothesis about the level of incidence between the quality of the service and the satisfaction of the citizens' attention in the Justice of the Peace Lawyer of Chincheros Apurímac, 2019.

**Keywords:** quality of service, user satisfaction, public services



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la Gestión del Estado Peruano, expresa que una de sus acciones principales es reformar y optimizar los bienes y servicios que se brinda al ciudadano por parte del Estado. El Estado como cualquier órgano que brinda servicios a la población o ciudadanía tiene la función y compromiso de ofrecer dichos bienes o servicios de manera óptima, para cumplir satisfactoriamente con lo que necesitan los individuos. De esta manera, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emitió la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” la misma que se aprobó mediante resolución SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificó mediante resolución SGP N°007-2019-PCM/SGP (2018). En la cual se estructura componentes que mejoran el servicio a los ciudadanos y la calidad de la misma. Esta Norma Técnica es una herramienta con el fin de mejorar bienes y servicios en favor de los ciudadanos, la misma que se aplica a cualquiera de las instituciones públicas a excepción de las excluidas en la norma.

El Poder Judicial es responsable de la ejecución de la justicia y el ejercicio del poder judicial mediante sus órganos, en favor de quienes lo solicitan. Esta institución al prestar servicio público también se encuentra inmerso a aplicar la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicio en favor de todos los ciudadanos usuarios. Poder Judicial (2009).

La calidad de servicio se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtiene para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. Resolución de la Secretaria de la Gestión Pública (2019, pág. 6). Se refiere a la valoración que reciben las personas que adquieren los servicios de las entidades públicas o privadas

A nivel nacional existen reclamos ante la calidad de servicio brindados por el Poder Judicial debido a la supuesta falta de justicia, retraso en las investigaciones judiciales, mala atención por parte de los servidores y otros, ocasionando que los ciudadanos desconfíen.

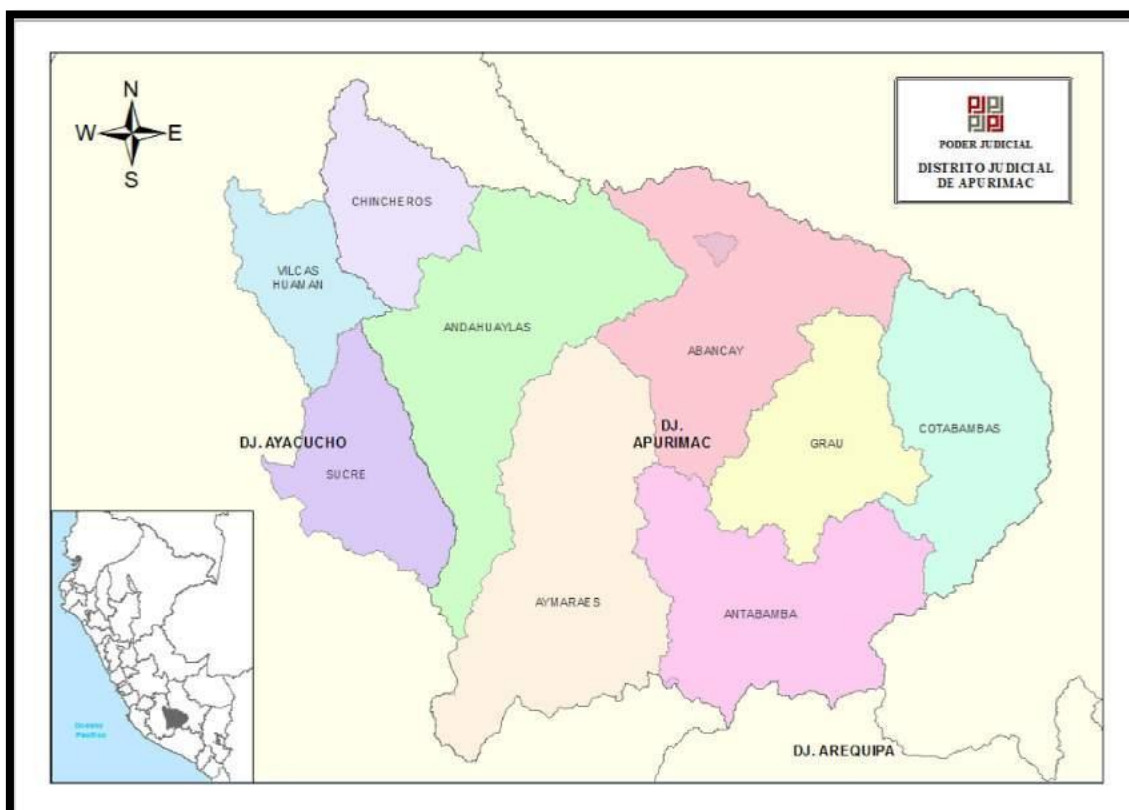
En los Juzgados de Paz Letrado, aquellos que administran justicia sobre los asuntos civiles, penales y laborales, se presentan inconvenientes, toda vez que en

estos existen una mayor demanda de procesos judiciales que por su misma naturaleza son diversas, tales como son los procesos de prestación de alimentos, filiaciones y otros, situación que genera el retraso en la programación de audiencias, emisión de sentencias, impulsos del proceso y otros, hecho que conlleva a un malestar los usuarios. Poder Judicial (2009).

El contexto en el cual se desarrolla la investigación presente, se da en el Juzgado de Paz Letrado de la provincia de Chincheros del departamento de Apurímac, en el año 2019, el cual por Resolución Administrativa N° 981-2019-P-CSJAP-PJ de fecha 05 de julio, designó como Jueza Supernumeraria del Juzgado de Paz Letrado de la provincia de Chincheros, de la Corte Superior de Justicia de Apurímac a la Dra. Emilia Torres Carbajal.

Este juzgado fue establecido por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial de acuerdo a la competencia territorial y se encarga de acuerdo a la Constitución y la Ley Orgánica del Poder Judicial de administrar justicia sobre asuntos civiles, penales y laborales.

**Figura 1** Mapas y Dependencias Judiciales por Distrito Judicial



Fuente: (Gerencia General de Poder Judicial, 2018)

El gráfico muestra las dependencias judiciales por distrito (mapa de Apurímac)

En cuanto a la organización y direcciones se pueden apreciar dos específicamente, en primer lugar, el Poder judicial, el cual efectúa el control de legalidad, verificando que se hayan respetado los derechos de las personas involucradas en los procedimientos y en segundo, a la Policía nacional, lo cual colabora con la autoridad competente actuando en los procedimientos para lograr la finalidad de los mismos.

El Juzgado de Paz Letrado, Chincheros – Apurímac, fue establecido por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial de acuerdo a la competencia territorial y se encarga de acuerdo a la Constitución y la Ley Orgánica del Poder Judicial de administrar justicia sobre asuntos civiles, penales y laborales.

Por ende, se requiere el estudio del nivel en que la calidad del servicio satisface a los ciudadanos en la atención, los datos resultantes serán de uso para el mejor manejo de nuevas gestiones en estos entes que administran justicia, asimismo servirán como guía para futuras normativas que velen por una mejor calidad de servicio a los ciudadanos, ya que son los servicios públicos acciones basadas en el rol del Estado de satisfacer necesidades sociales, y con ello también, buscar una promoción social y el progreso de un país.

Después de caracterizar la realidad problemática en el ámbito de estudio, se procedió a la formulación de problemas, empezando por el problema general: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019?. Asimismo se formuló los problemas específicos como, primero, ¿Cuál es la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019?, segundo, ¿Cuál es la incidencia de la seguridad en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019?, tercero, ¿Cuál es la incidencia de la empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019? y como último problema específico, ¿Cuál es la incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019?.

La presente investigación, muestra relevancia social, ya que, de acuerdo a Hernández Sampieri (2018), la relevancia social, muestra la trascendencia que tiene la investigación para la sociedad y para quiénes se benefician. Como bien se sabe los servicios públicos son brindados para satisfacer las necesidades fundamentales de una sociedad determinada, y como tal deben ser brindados con la calidad debida de acuerdo a las normativas vigentes. Este estudio se hizo para contrastar estas menciones previas con la realidad que se practica, y se buscó que, con los resultados se orienten las gestiones y normativas futuras a una mayor eficiencia y eficacia para llegar a un fin en común que es la satisfacción del ciudadano y de la sociedad por los bienes y servicios que vienen por parte del Estado o de otro órgano gubernamental.

Respecto a la implicación práctica, Sampieri (2018), manifiesta que es la importancia que muestra la investigación respecto a ayudar a darle respuesta a las problemáticas de la sociedad. Todos los datos resultantes de la investigación sirvieron de guía para implementar nuevas normativas y gestiones que velen y regulen por eficacia y eficiencia de los servicios estatales o gubernamentales y promover con ello desarrollo del país. Por otra parte, ayuda a impartir de mejor manera los servicios y bienes, considerando las opiniones de los usuarios y considerando las deficiencias que encuentran en el proceso de recibir servicios.

El valor teórico de esta investigación refiere a la utilidad de cada estudio para revisar, desarrollar, apoyar o probar teorías. Esta investigación implementa en la presente las teorías científicas y legales que abordan las variables de estudio, también es necesario precisar que es útil para futuras investigaciones que estén enfocados en profundizar en el tema o alcance de la investigación y en aplicarlo en contextos diversos que requieran del estudio de estas variables. Por su parte, la utilidad metodológica, este estudio, hace uso del método SERVQUAL como instrumento usado para recabar datos de fuente primaria, en la presente se realiza una adaptación de la misma, adecuándolo para el tema en particular y el contexto en el que se aplica, es decir en un Juzgado de Paz Letrado, lo cual es una contribución metodológica para la comunidad jurídica que requiera de este instrumento para ser aplicado en contextos similares.

Es importante mencionar que este estudio es tanto viable como factible porque se cuenta con información necesaria y con los recursos administrativos,

bibliográficos, económicos, sociales, que dan efecto a la ejecución de la investigación.

Después de explicar la importancia del estudio, se planteó los siguientes objetivos, empezando por el objetivo general: Determinar el nivel de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019. Por consiguiente, como objetivos específicos, se planteó primero, Estimar el nivel de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019; segundo objetivo, Hallar el nivel de incidencia de la seguridad en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019; como tercer objetivo, Determinar el nivel de incidencia de la empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, y como cuarto objetivo, Estimar el nivel de incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019

Del mismo modo se realizó el planteamiento de las hipótesis, las cuales, según los resultados obtenidos se rechazaron o aceptaron, a continuación, se presentan los siguientes:

Como hipótesis general se planteó: El nivel de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia. Los específicos de la siguiente forma: El nivel de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia. Segundo hipótesis específica: El nivel de incidencia de seguridad en satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia. Tercera hipótesis específica: nivel de incidencia de la empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia y como cuarta hipótesis específica: El nivel de incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia.

## II. MARCO TEÓRICO

En el entorno internacional se realizaron diversas investigaciones y estudios, entre estos se tiene a Rojas Pinto (2015), quien realizó un estudio sobre *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Prado”*, el cual estuvo orientada a calcular la satisfacción de usuarios de la presente entidad. Su objetivo principal, es hacer un modelo que contribuya a identificar los factores que vienen a influir en la calidad apreciada, además de la satisfacción. El método utilizado es mixto, es decir, combina el enfoque cuantitativo y cualitativo, mostrando un alcance descriptivo, proporcionando únicamente la descripción los sucesos observados en cuanto a la satisfacción en el ámbito de arma de refuerzo en la gestión municipal. La población estuvo representada por usufructuarios de la municipalidad, durante un período de recolección de datos de una semana y el cálculo muestral se realizó de manera aleatoria para población limitada. El instrumento utilizado fue el modelo SERVQUAL, la indagación mostró que existe relación planteada en la hipótesis. De manera similar, el modelo muestra que es estadísticamente válido y confiable, por lo que el modelo se puede aplicar donde sea necesario.

Por su parte, Cepedal (2015) realizó un estudio de *Gestión de servicios en el ámbito Municipal. El caso del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Berisso* que tuvo como propósito realizar una investigación de la calidad de la gestión de servicios, en la municipalidad mencionada. Para lograr el objetivo y poder cuantificar la variable independiente calidad de servicio se empleó el procedimiento SERVQUAL, un modelo ya establecido y existente para el estudio de la satisfacción en específico, el cual planteó 22 preguntas, divididas en 5 dimensiones. Se realizó diversas encuestas a los usuarios, donde se les puso en cuestión su percepción de diversos aspectos, como el aspecto físico, cualitativos e interdisciplinarios. Para identificar cuáles son las fortalezas y falencias de la institución analizada, y establecer a partir de ello valor en la gestión y cómo evoluciona este a un plazo más largo.

Así mismo, Aguerre (2014) en su estudio llamado *Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de la Ensenada*, pretendió realizar una evaluación del grado de satisfacción por el servicio brindado en el Juzgado

estudiado. Esta pesquisa es de alcance exploratorio y cuenta con un enfoque cuantitativo. Se realizó recolecciones de datos de la opinión de los usuarios, mediante una encuesta, con los datos recabados se realizará un análisis de estos. Usó herramientas de encuesta para esto, a una población de 50 usuarios, los cuales conforman la población de estudio. Se concluyó, que los consumidores se muestran, generalmente satisfechos por el prestación brindada por el Juzgado en mención, sin embargo, la satisfacción no se presente en nivel alto en todas las dimensiones del estudio, hay particularidades en los que el grado de contentamiento disminuye, expresando que existen deficiencias en el servicio que brinda, los cuales fueron: capacidad de respuesta y confiabilidad.

En el entorno nacional, también se realizaron investigaciones similares, que van acorde al tema investigado, así se menciona a Ortiz Borchani (2019) *realizó un estudio sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María 2017”*, para dar a conocer el paralelismo de relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios. Este estudio no aplicó experimentos y no realizó manipulación en la investigación. El nivel de investigación fue correlacional. La muestra estaba compuesta de 230 usufructuarios. Para fines de la investigación se utilizó el instrumento SERVQUAL. Después de la ejecución de este estudio, se concluye que existe relación en grado alto de las variables con un grado de 0.867. Este coeficiente muestra que la satisfacción se basa prioritaria y básicamente en el servicio con calidad que brinda la entidad que es unidad de estudio de esta investigación.

Vilca Bustinza (2018) en su estudio titulado *“Análisis explicativo de la insuficiente calidad de justicia e ineficacia de la justicia de paz en la zona urbana y rural, desde su experiencia en Arequipa”*, tuvo como objetivo, por un lado determinar el efecto del presupuesto jurídico en la calidad de justicia y eficacia del Juzgado de Paz y plantear alternativas para que la justicia en áreas urbanas y rurales, muestre mayor calidad y eficacia. El estudio fue descriptivo y de un análisis bibliográfico. Se obtuvo de las conclusiones que, la actual forma de ejercer justicia por parte de los jueces legos en derecho es ortodoxa, invariable y tradicional, y su preferencia por las personas debido a la facilidad de acceso resulta ser un riesgo a la calidad y eficacia de la justicia y se sugiere invertir más a través por ejemplo de

capacitaciones jurídicas y culturales a los encargados de aplicar justicia en este tipo de jurisdicciones.

Valdez Arango (2018) en su estudio denominado “*Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018*” mostró como fin determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que concurren a estas Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo. El instrumento que se aplicó a la muestra de personas que fueron 348 usuarios de las sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, fue la encuesta y un cuestionario que buscó evaluar al usufructuario. Como resultados, el 95.7% de encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio que se brinda en la Corte Superior de Justicia de Ica, manifestando que esta es inadecuada.

Arellano Díaz (2018) estudió *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado comisaría Vitarte*, con intención de determinar la correspondencia de la calidad de servicio brindado por el juzgado estudiado y la satisfacción según la apreciación de los usuarios. La población estuvo compuesta por 325 usuarios, con un prototipo no probabilístico. Esta investigación siguió el método hipotético-deductivo, en cuanto al diseño fue, no experimental, respecto al nivel que presenta fue correlacional, con datos tomados en un momento. Para lograr los fines que plantea esta investigación. Se utilizó como instrumento cuestionarios conformado por 22 preguntas, fragmentadas en 5 dimensiones, según lo expresa el método de medición entre calidad y satisfacción, SERVQUAL, el cual es un método utilizado especialmente para calcular la relación entre variables de esta tesis, determinando la satisfacción de acuerdo a una diferencia entre la percepción y las expectativas del usuario en base al servicio que se le ha brindado. Este estudio llegó a las conclusiones de que se confirma la hipótesis, el Rho de Spearman es 0.857, explicando que, la C.S. que se ofrece en el Juzgado de este estudio incide en un nivel elevado en la satisfacción del usuario.

Según, Cama Meza (2017), en su investigación denominada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016*”, el propósito es comprobar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 135



usuarios, su muestra fue 100, aplicando el muestreo aleatorio simple. Se aplicó como técnicas, los instrumentos de las encuestas y cuestionarios para tasar la calidad de servicio y satisfacción del usuario. De los resultados se pudo obtener como conclusión que existe una relación moderada positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Por su parte, Ramírez García (2016) en su tesis de posgrado titulada *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Chiclayo, San Martín”* pretendió encontrar la relación significativa existente entre ambas variables estudiadas. Para ello, se utilizaron métodos correlacionales, donde la hipótesis bosquejada fue que entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio muestran una relación alta y significativa. Se obtuvo una población de ciento sesenta y seis individuos, con muestra de cien, quienes participaron de la encuesta realizada para recolectar los datos que sirvieron para cumplir los objetivos, de modo, se concluye que efectivamente existe relación entre las variables, ello se demostró mediante el coeficiente resultante es de 0,372. Sin embargo, el coeficiente mostró una asociación, más no determinación, ello quiere decir que ambas variables de estudio si se relacionan, pero en este caso, la calidad del servicio brindado en este Juzgado no se debe a los recursos humanos, infiriendo la presencia de distintos factores que si lo determinan o que muestran mayor importancia.

Del mismo modo se presentan antecedentes locales, es decir estudios que se realizaron en el mismo entorno que el actual, se tiene a Zárate Huarhuachi (2019), pretendió en su investigación *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros- Apurímac, 2019”* determinar la relación existente entre ambas variables. Es de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transaccional y de nivel descriptivo-correlacional, analizando los datos mediante el uso de las encuestas. Los individuos estudiados fueron 73 trabajadores, en un instrumento de ficha de observación. Con el análisis estadístico se tuvo como resultados Alfa de Cronbach = 0,913, en ese sentido se concluyó que existe una correlación moderada positiva, ya que a medida que se incrementa la gestión administrativa mejora la calidad de servicio.

Por su parte, Aldazabal Palomino (2018) estudió *“La entidad Administración local de Agua Bajo Apurímac Pampas de la Provincia de Andahuaylas, región*

*Apurímac, 2018*”, en la que pretendió medir la concordancia entre calidad de servicio e imagen institucional. La investigación es con alcance correlativo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, y de corte transversal. Tres expertos evaluaron la efectividad del contenido y concedieron la aprobación para que el cuestionario pueda ser aplicado, expresando que el cuestionario es aplicable para el estudio, la consistencia interna estuvo determinada por el coeficiente pertinente, que mide la confiabilidad del instrumento aplicando el cuestionario a una cantidad de la muestra reducida. Para la estimación se manejó el coeficiente Rho de Spearman y se administró a un grupo de individuos con muestro probabilístico de 175 personas que tomaron el servicio en la institución. Se concluyó, la confirmación de la hipótesis, existe una relación entre las variables, destacando que esta es una relación media y no importante porque la calidad del servicio es clara.

Finalmente, Aguirre Landa (2016) en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”*, cuyo objetivo está relacionado directamente con el título de la investigación. Este estudio fue de tipo sustantivo, porque se pretendió solucionar los problemas teóricos o sustantivos. El diseño es no experimental, por su parte el nivel es descriptivo y correlacional. En cuanto refiere a la unidad estudiada fue de 2919 personas que acuden a la institución estudiada, y la muestra fue de 339 usuarios, y con los resultados incrementar el nivel de satisfacción. La edad de la población de estudio varió entre los 25 y 44 años. El coeficiente resultante de este estudio fue de 0.591, indica que existe una correlación moderadamente positiva, ya que, este coeficiente de correlación toma valores de entre -1 y 1, cuando se acerca a -1 expresa correlación indirecta, sin embargo, si el valor es positivo muestra correlación directa, siempre y cuando se acerque demasiado a 1. Por ello, 0.591 expresa asociación y determinación moderada.

La presente investigación está basada en teorías relacionadas al tema de estudio, la base teórica presentada ayudó a definir las variables y las dimensiones en el ámbito explícito de estudio. En este entender, tanto la calidad de servicio como la satisfacción de los usuarios están basadas en los derechos humanos internacionales, como se reconoce en los Principios y Directrices de la ONU, la asistencia jurídica es un elemento del derecho a un juicio justo en los procesos de justicia penal, establecido por varios instrumentos de derechos humanos que a

estas alturas han obtenido un estatus de ratificación casi universal. Por tanto, el primer paso para comprender la calidad en el contexto de la asistencia jurídica penal es esbozar los elementos de este derecho y las obligaciones concretas de los Estados miembros para cumplirlo, de acuerdo a lo que menciona UNODC (2019).

En primera instancia es menester mencionar que el presente estudio se realiza en un Juzgado de Paz Letrado. Según el Art. 138 de la Constitución sobre la administración de justicia, se determina el control difuso mediante el cual la administración de la justicia se ejerce a través de los órganos del Poder Judicial, poder que emana del pueblo y lo representa. Se establece además la jerarquización de normas, al existir la disconformidad entre una norma constitucional y una legal, se va a preferir la inicial, mientras que entre una norma legal y otra de rango inferior, se va a preferir la norma legal.

El Poder Judicial está conformado por órganos jurisdiccionales como la Corte Suprema de Justicia, cortes y juzgados que van a administrar justicia a nombre de la Nación y por órganos que van a ejercer su administración y gobierno. Se reconoce la existencia de Juzgados de Paz Letrados que van a decidir sobre asuntos civiles, penales y laborales y son designados por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial cuando cumplan determinados requisitos. Estos juzgados administraran justicia de acuerdo a la constitución y a la Ley Orgánica. Por último, la competencia territorial de cada Juzgado de Paz Letrado es establecida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Del mismo modo se menciona los principios generales del derecho procesal, el primero refiere a la celeridad procesal, el cual supone que la justicia sea oportuna y rápida, para lo cual el magistrado debe respetar los plazos de los actos procesales para dar una respuesta rápida al conflicto de intereses.

El segundo es la concentración procesal, el cual se refiere a la regulación y limitación de los actos procesales para la participación del juez en las etapas estelares del proceso. Según Monroy Galvez, Juan (1993), señala, “Este principio explica, que el proceso no llegue a extenderse en actuaciones procesales para que la sentencia pueda darse en un plazo corto y se busca también que el juez pueda tener una visión global del proceso y no fraccionada”. Es decir, cuando un usuario se encuentra en un acto procesal, la intervención por el Juzgado de Paz Letrado de

acuerdo a los principios generales de derecho procesal, debe situarse específicamente en su caso sin extenderse y alargar el tiempo para absolverlo de forma rápida.

Como tercer principio está la economía procesal, éste tiene que ver con tres aspectos fundamentales, tiempo, gasto y esfuerzo. Lo que se busca a través de este principio es conseguir una decisión justa, pero a la vez práctica y con los menores costos en cuanto tiempo, gasto y esfuerzo. Cuando haya varias alternativas para una necesidad procesal se debe buscar la más rápida y eficaz. Como cuarto principio se tiene a la gratuidad en el acceso a la justicia, El artículo 139° de la constitución en su inciso 16 menciona, que este principio pretende administrar justicia y defensa gratuita para individuos de recursos escasos y para todos, en los casos que la ley indica (Congreso Constituyente Democrático, 1993), de esta forma se reconoce el principio de igualdad en la administración de la justicia; el acceso, el planteamiento y obtención de un fallo judicial por un sistema de administración de la justicia gratuito. Finalmente, el quinto principio refiere al impulso del proceso, que viene a ser aquella fuerza externa que mueve el proceso evitando su estancamiento, de esta forma se establecen límites a los actos procesales y con el principio de preclusión se genera un desenvolvimiento del proceso (Monroy Galvez, 1993).

Por tal, serán importantes también los sujetos que intervienen en los actos procesales para que se genere aquel movimiento progresivo del proceso desde la interposición de la demanda hasta la sentencia que la resuelva.

En este punto es necesario mencionar que, así como otras entidades los Juzgados de Paz, ofrecen servicios públicos, los cuales son conceptualizados como actividades creadas a través de disposiciones legales contempladas en la Constitución o previsiones legales que asumen los órganos o entidades públicas y privadas que satisfacen las necesidades primordiales de forma regular y continua. Estas actividades pueden ser prestados ya sea por instituciones públicas como por instituciones privadas de acuerdo al orden jurídico pertinente. Estos servicios se encuentran disponibles para todo el público que realice contraprestación tarifaria. Mediante estos servicios no sólo se busca satisfacer necesidades sociales, sino que busca también una promoción social y el desarrollo de un país.

Las características de los servicios públicos son las siguientes: actividades que generalmente no tienen competencia y vienen a sujetarse a una regulación jurídica; su función debe ser de manera permanente, regular y continúa debido a que las necesidades que se satisfacen son importantes; el interés público regula estos servicios y su prestación puede ser tanto por organismos públicos como particulares con el control del Estado.

Los servicios públicos están clasificados en cuatro: el primero son los esenciales y no esenciales, son aquellos de los que depende como no la existencia misma del estado, en el caso de esenciales satisfacen necesidades primordiales como salud, educación y seguridad, mientras que los segundos no involucran un gran efecto si se brindan o no. El segundo son los permanentes y esporádicos, los primeros son continuos y los segundos se pueden dar circunstancial o eventualmente. Como tercero son los obligatorios y optativos, señalados por la Constitución y vienen a ser aquellas actividades que son indispensables que el Estado regule, mientras que los optativos pueden ser a discreción de la autoridad administrativa. Finalmente están los directos o por concesionarios, los primeros son asumidos por el Estado a través del mismo o por otros organismos públicos, mientras que los segundos lo asumen entes privados o particulares fiscalizados y bajo el control del Estado, según lo señalado por Reyna Alfaro y Ventura Saavedra (2013).

Schroeder (2011), expone a la calidad como un concepto relativo, entre el uso previsto y los beneficios que se obtienen del producto, ya sea este un servicio o un producto, tipo de empresa o un cliente en particular. La calidad no se relaciona únicamente con la diferencia explicada, evaluando la totalidad de rasgos y características, habilidades y capacidades de satisfacer las necesidades del consumidor con un producto o servicio por el cual, considerando el precio esté dispuesto a pagar. Por otro lado, la calidad depende del ajuste utilizado, lo que quiere decir que el producto o servicio cubre los requerimientos del cliente, de este modo, el producto se adapta admisiblemente al uso desde la perspectiva de un cierto cliente, de pacto con las deposiciones del cliente, el producto y la manera cómo se adapta al cliente.

Adicionalmente, Aguayo señala que la calidad está obligada a ser considerada desde las expectativas del consumidor, la calidad es el período de

magnificencia que la empresa ha de presentar para la satisfacción de sus clientes, representando al mismo tiempo, el patrón de servicio que se logra con la calidad.

Siguiendo la coherencia del trabajo, es necesario definir la calidad de servicio, respecto a la calidad, su medición teórica, hasta el momento, se ha medido a través de encuestas

La calidad se refiere al grado en que los bienes y servicios proporcionados por el Estado sosiegan tanto las necesidades como las expectativas de la gente. En otras palabras, se relaciona con la suficiencia de bienes o servicios para uso general, según lo que las personas esperan obtener, las entidades públicas se organizan eficazmente para este propósito y se esfuerzan por lograr los resultados esperados mediante el uso efectivo de los recursos. (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Por otro lado (Fiorino, Barone, *et al.* 2018) citado en (Kulinska, Maslowski, *et al.* (2020), señala que la calidad es una normativa, que dentro de la manufactura y sector productivo determina, cuanto mayor sea la calidad mayor será el beneficio para la empresa y por lo tanto cuantas menos fallas, mayor será la productividad. Por tanto, se puede decir que la mención de calidad no sólo se puede identificar como un concepto como tal de acuerdo a los postulados de diversos autores, sino también como una normativa dentro del sector productivo. Por consiguiente Calidad también se puede definir en un ámbito ambiental como Kuta, Hachol y Golab (2020), definen la calidad ambiental como un factor indispensable para el desarrollo local sostenible, que permite el beneficio para una buena administración.

Desde la perspectiva del usufructuario, la calidad del servicio de gobierno puede definirse por la medida en que los servicios públicos cumplen los requisitos del prestatario. La calidad del servicio de gobierno refleja la suma de características y atributos asociados con su desempeño de un servicio público particular (Li & Shang, 2019). Es decir, el gobierno, siempre ha mostrado responsabilidad en servicios prestados a los prestatarios y dando preferencia por la eficiencia en cada servicio ofrecido.

En general, se puede definir como la capacidad de servicio para ofrecer el beneficio a los beneficiarios como esperan y hacerlos satisfechos utilizando este servicio dentro de estándares específicos Shelash, Sulieman *et. al* (2016).

Las dimensiones de la calidad de servicio, de acuerdo a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), indican que, son cuatro específicamente: La capacidad de

respuesta, la cual refiere a la habilidad y disposición para brindar la ayuda necesaria a los usuarios, brindando servicios adecuado y con rapidez, es la atención pronta ante las solicitudes y quejas de los usuarios, además de solucionar problemas. En segundo lugar, seguridad, es la habilidad del personal de la entidad para crear e inspirar credibilidad y confianza en los usuarios. Como tercero, la empatía, es la atención individualizada que se brinda por parte de la entidad a los usuarios, la cual debe estar adaptada al gusto y las necesidades de los usuarios. Finalmente los elementos tangibles, se refiere al aspecto físico y el estado de las instalaciones físicas, infraestructura, incluyendo dispositivos, materiales y también referido al personal.

Para realizar el cálculo de la calidad percibida por los usufructuarios, es necesario mencionar que, el objetivo de la medición de satisfacción por parte del ciudadano con los servicios públicos que brinda el Juzgado de paz, difiere en cierto modo de la medición que se realiza para conocer la satisfacción del cliente en una empresa que brinda servicios. En el primer caso, el fin de la investigación realizada es lograr una gestión pública de calidad. Sin embargo, en el segundo caso se realiza la investigación para lograr el posicionamiento de la empresa, fidelización de clientes, incrementar beneficios, asegurar la sostenibilidad del negocio o empresa, etc.

Fue desarrollado por Cronin y Taylor en 1992 y es diferente del modelo de “no confirmación”, basado únicamente en la percepción. De acuerdo con esta corriente, los consumidores construyen sus puntos de vista sobre la calidad del servicio basándose en evaluaciones de desempeño en niveles variados y finalmente, combinan estas evaluaciones para formar una visión integral de la calidad del servicio. Cronin y Taylor (1992).

Es decir, las percepciones de cada individuo son distintos, respecto a la calidad de servicio que otorgan, en este caso puede ser de alguna entidad. Esa percepción pueda ser evaluada desde la forma como trabaja e interactúa.

Por otra parte, la satisfacción ciudadana está definida como “la estimación de la calidad percibida por las personas de los bienes o servicios obtenidos de entidades públicas” (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Cada servicio que se brinda, ya sea en una entidad gubernativa o particular, se realiza con el fin de lograr

satisfacer al usuario, es decir cubrir las necesidades por las que adquirió el servicio, es así que, la satisfacción se ha asociado en el tiempo con la aparición de nuevas necesidades por parte de clientes y consumidores. Se considera que la opinión que tienen los clientes del servicio o bien que se ofrece es transcendental para el desarrollo de una empresa, con el fin que esta tenga éxito. Para ello, se calculó la complacencia del cliente, que está definida como la apreciación del consumidor de lo bien que cumple con sus requisitos. Teniendo en cuenta que las quejas se refieren a satisfacción mínima, pero la inexistencia no significa necesariamente una alta satisfacción, también puede indicar una comunicación insuficiente entre el asiduo y la compañía u organización, o que las quejas deben ser ejecutadas.

La satisfacción general de los ciudadanos se puede definir como el juicio que refuerza y suma de un ciudadano con respecto al desempeño de su gobierno local con respecto a la calidad de los servicios urbanos básicos (Van Ryzin, 2004). Asimismo, según (O'Brien, HL y Toms, EG) citado en (Abdul Kadir, Ab Ghani, Abu Bakar, Bunawan y Ridwan Seman, 2016), define la satisfacción del usuario como un método para evaluar la eficacia de los servicios, que en este caso puedan ser brindados por cualquier entidad. Otro autor que también define la satisfacción es Altindag, Yildiz Cirak y Zafer Acar (2018), quienes describen la armonía entre las necesidades y expectativas individuales, que se refiere a que debe existir un equilibrio entre ellos para que pueda resultar la satisfacción. Por consiguiente (Raziq y Maulabakhsh, 2015) citado en Ingaldi y Dziuba (2020), señalan que la satisfacción en un ámbito laboral, es un elemento fundamental que motiva a los empleados y les anima a conseguir mejores resultados, quiere decir que cuando un empleador se siente satisfecho puede conseguir mejores resultados para sí mismo y además para la empresa donde trabaja. Sin embargo, también se tiene a (Mansano y Gorni, 2014) citado en Miranda, Magueta, y Carvalho (2020), quienes postulan que, la satisfacción del consumidor debe ser la prioridad de las empresas, ya que los clientes satisfechos son leales, siendo un paso primordial para el éxito de cualquier organización. Entonces se puede deducir sobre la satisfacción, que no es sólo un acto para individuos, sino también para organizaciones o empresas.

En cuanto a la satisfacción en el ámbito judicial es respecto a la confianza al sistema judicial y los tribunales (OECD, 2017). Es decir, por tratar de caracterizarse



de manera normativa y legal, los usuarios tienden a esperar con seguridad la satisfacción de cualquier servicio que pueda solicitar.

Existen elementos que muestran impacto en la satisfacción de las personas, los que son parte en la provisión de bienes y servicios, los cuales muestran un acontecimiento sobre la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de usuarios. Si bien los conductores que se muestran a continuación pueden ser aplicados a diversos tipos de bienes y servicios, ya que son colectivos, en una entidad pública se pueden incorporar conductores adicionales, los cuales corresponden a la realidad específica y las necesidades que conlleva (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

Trato profesional durante la atención: Son aquellos actos que realiza un servidor público, así como a su actitud a la hora de prestar o prestar un bien o un servicio a través de los distintos servicios y canales de entrega a disposición de la entidad gubernativa. El cual tiene profesionalidad, empatía, paralelismo en las relaciones con el sometido al momento de dar el servicio u otros.

Información: Significa la habilidad de entregar información a los sujetos y usuarios de manera simple, veraz, claro y adecuada, y tener la capacidad de comunicarse de manera fluida y transparente sobre el proceso o requisitos del proceso, estado y progreso con una actitud adecuada. También se refiere a la escucha óptima del usuario, para lo cual se pone ante ellos diversas formas de realizar sugerencias, quejas, entre otros.

Tiempo: Periodo de tiempo por el cual una persona espera recibir todos los bienes o servicios que brinda toda la entidad pública. Es decir, el tiempo que transcurre desde que el ciudadano espera para ser atendido hasta que se obtiene el resultado de la gestión. Además, incluye todo el tiempo que debe acudir o contactar con la entidad y el cumplimiento del plazo prescrito.

Secuela de la gestión/entrega: Supone que el servidor público puede ofrecer un bien o servicio público correctamente, a partir de un contacto inicial, que concluye con la entrega última con la persona. La aplicación pertinente, la eficiencia de los procedimientos, la facilidad de obtener las exigencias previstas, llevar los procedimientos y costear lo adecuado por el servicio ofrecido definen el resultado de la gestión.

Accesibilidad: Facilidad de obtener bienes/servicios públicos que la persona necesita. Este controlador tiene algunas consideraciones importantes: La seguridad integral en el lugar que se brinde el bien o servicio público. Y determinar el horario comercial en el que la persona puede realizar consultas y prestar servicios.

Confianza: Hace referencia a la seguridad y legalidad que la entidad gubernativa forja en los sujetos o individuos.

Cuando el usuario, en este caso, aquel que recibe servicios de la entidad pública, presenta diversos niveles de satisfacción, los cuales según (Delgado y Cardozo, 2016) los usuarios muestran uno de los siguientes tres niveles de satisfacción: insatisfacción, es cuando el desempeño se percibe por los usuarios que reciben el producto no consigue las expectativas que tenía en un inicio. Satisfacción, se origina cuando el usuario muestra coincidencia entre el desempeño percibido del producto y las expectativas que tenía y complacencia o muy satisfecho, es lo contrario a la insatisfacción, es decir ocurre cuando el usuario expresa que el desempeño percibido aventaja a las expectativas que tenía en un inicio.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la metodología usada para realizar la evaluación, tanto de la calidad de servicio como de la satisfacción de los usuarios es la metodología SERVQUAL, de acuerdo al objetivo de mejorar la calidad, competitividad y excelencia de las organizaciones y empresas, muchos países han creado modelos que premian a estas empresas por sus mejores prácticas. Este modelo de calidad de servicio fue creado para funcionar en un ambiente complejo y competitivo. El modelo es una escala con múltiples variables o dimensiones. Sugiere que la calidad del servicio se mida enfocado en la satisfacción del cliente comparando la percepción del servicio recibido con sus expectativas iniciales, de acuerdo a los postulados de Andrade y Labarca (2011).

Este modelo SERVQUAL ofrece información sobre las percepciones de los clientes y los trabajadores del negocio y a partir de estas se busca hacer una comparación entre las expectativas y las percepciones finales para analizar qué estrategias aplicar para mejorar los procesos dentro de las organizaciones. Se enfoca en estrategias y procesos de las organizaciones para alcanzar la excelencia. Se evalúa básicamente la brecha del cliente, es decir, la diferencia entre las expectativas y percepciones reales del cliente por un servicio recibido. Cabe

resaltar que, las expectativas son puntos de referencia por el servicio que ya recibió el cliente (Mora, 2011).

Para seguir con la línea de la metodología SERVQUAL, se evidencia 2 momentos o etapas esenciales, el primero refiere a la expectativa, desde un punto de vista del ciudadano, es aquella imagen ideológica (exigencia, creencia o deseo) del servicio público al cual va a acceder, dicha expectativa se crea en base a experiencias pasadas o algún tipo de información previo. Por su parte, otros autores explican que, los usuarios tienen que pasar por un proceso de recojo de información, que se unen y arman una idea abstracta, la cual es previa al consumo del servicio. López, Olivera y Tinoco (2018). Mientras el segundo es la percepción, es la idea que el ciudadano forma de acuerdo a un servicio recibido, de acuerdo a los atributos que los servicios recibidos poseen. Cabe resaltar que, los atributos son las características de los servicios a los que el ciudadano presta mayor atención. Por ese motivo, las decisiones de los usuarios van acorde a la percepción de la realidad, cada individuo percibe cada situación de manera distinta, incluso si se encuentra en las mismas condiciones que otro López, Olivera y Tinoco (2018). A diferencia de otro modelo que se puede usar según Ngho Kiew, Ismail y Mohd Yusuf (2016), para definir la calidad en base a la metodología QMS, que es más enfocado en el ámbito industrial y evaluar la calidad de eficiencia de la manufactura.

Cuando los usuarios no reciben de manera adecuada los servicios que requieren, ellos caen en el descontento potencial, en 1870 se vino a aplicar y señala que las quejas de los clientes son una serie de reacciones varias que resultan de la insatisfacción que sienten al esperar que se les brinde un servicio en particular de una forma u otra. Esta insatisfacción puede venir de dos formas: externa o emergente y potencial. En el exterior, el cliente presenta sus quejas ante los casos que pueden ofrecerle una solución. Es posible que el cliente no esté presentando su queja públicamente, pero no está satisfecho con el servicio (Salazar, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

CONCYTEC (2018), define la investigación de tipo aplicada, que está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica. En ese sentido, en el presente estudio se determinó la relación de las dos variables, calidad de servicio y satisfacción, realizando la aplicación de la encuesta. También muestra un enfoque cuantitativo porque se ejecuta la recaudación de datos para poner a prueba hipótesis con técnicas numéricas y estadísticas (Sampieri & Torres, 2018). El presente estudio realizó encuestas a los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, del cual se recabaron los datos pertinentes para hacer un análisis estadístico.

Teniendo en cuenta que las variables existen previamente, el diseño es no experimental, causado por la inexistencia de manejo premeditado de las variables, este estudio se enfocó en la observación de hechos y sucesos ya ocurridos (Sampieri & Torres, 2018). En virtud a lo expuesto previamente, no se ejerció ningún control o intervención sobre las variables calidad de servicio y satisfacción ciudadana. Igualmente se tiene un alcance descriptivo-correlacional, puesto que, se realizó la descripción de lo observado por parte de ambas variables, las cuales mostraron frecuencias según la codificación planteada, también se realizó la correlación a través del análisis estadístico para conocer la relación de las variables. Por ello, esta investigación combina dichos alcances para que los resultados expresados se orienten al mejor entendimiento de los interesados y de quienes puedan servirse de este estudio para tomar óptimas decisiones en el ámbito jurídico.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según (Juanes y Blanco (2001) citado en Torres y Luna (2017)), menciona que la calidad de servicio tiene que ver con una serie de propiedades inherentes al mismo servicio que tiene la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario al cual va destinado.

Definición operacional: Esta variable se mide mediante la aplicación del método SERVQUAL, el cual consta de 4 dimensiones para su análisis.

Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Definición conceptual: De acuerdo a (Secretaría de Gestión Pública, 2019), define “La satisfacción ciudadana como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que reciben de una entidad pública”. Esto quiere decir que el ciudadano hace una apreciación, pueda ser buena o mala del servicio que recibe de una entidad pública o privada.

Definición operacional: La variable, satisfacción del ciudadano, se mide mediante el número de ciudadanos que quedaron satisfechos según los resultados arrojados del cuestionario.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población, es el total del conjunto de elementos o casos, sean estos individuos u objetos, con características determinadas e identificadas en un área para poder estudiarlas. Sánchez Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz (2018), asimismo Sampieri y Torres (2018), define la población o llamado también universo que es un conjunto de todos los casos, que coincidan con algunas características. En ese entender la población en esta pesquisa, lo conforman la cantidad total de los usuarios de servicios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, los cuales constituyen un total de 104 usuarios. No obstante, dicha cantidad de usuarios fue reducida para hallar una muestra específica, dicha muestra fue obtenida por muestreo probabilístico. Un muestreo probabilístico en general es un grupo pequeño de la población, aquí cualquier elemento de la unidad de estudio presenta posibilidad de ser elegidos en el mismo grado, es decir, cualquier ciudadano que haga uso de los servicios de la entidad de este estudio pudo ser parte de la muestra para realizar su análisis. De este modo, en la determinación de la muestra se toma la siguiente formula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 p * q}$$
$$n = \frac{104 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(104 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 83$$

n= Tamaño

N= Población accesible

q= Proporción de fracaso

$p$ = Proporción de éxito

$Z$ = Valor de confianza

$D$ = Error de muestra

La muestra es el conjunto de individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico y el muestreo es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características de la muestra de acuerdo a Sánchez Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz (2018, pág. 93), por otro lado Sampieri y Torres (2018), acuña también al postulado de Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz, definiendo la muestra como un subgrupo de la población o universo que se utiliza por economía de tiempo y recursos, conlleva a definir la unidad de muestreo y de análisis además requiere delimitar la población para establecer parámetros. Mientras la definición de muestreo, según este autor es el análisis de un grupo focal y aplicación de la unidad de muestreo que sirven para ser estudiadas y obtener un resultado. En ese sentido la muestra está conformada por un total de 83 ciudadanos del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para lograr los fines de la presente investigación se obtuvieron datos de fuente primaria, los cuales fueron obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, por ende la técnica que se usó fue la encuesta, la cual se aplica sobre el grupo de población elegido como muestra, para ello se usan métodos o técnicas ya establecidos el propósito es obtener una medición cuantitativa objetiva y subjetiva de las características de la población (Sampieri & Torres, 2018).

El instrumento a manejar para conseguir la data concerniente relacionada a la consumación de los objetivos de la investigación es el cuestionario, este permite registrar información de datos primarios para organizar la información, este refiere al cúmulo de interrogantes referido a una o más variables medibles (Sampieri & Torres, 2018). Se realizó un cuestionario aplicado a la muestra correspondiente para recolectar los datos necesarios. Cabe resaltar que, se utilizó el Modelo SERVQUAL como cuestionario de medición de la satisfacción de los ciudadanos por la calidad de servicio.

Para la aplicación de este cuestionario, fue necesaria la adecuación al ámbito de estudio, además de la evaluación por juicio de expertos para la validación del cuestionario.

Por otra parte, cabe resaltar que, según la escala de aceptación de la confiabilidad respecto un instrumento medido por “alfa de Cronbach”, muestra que el valor es 0.7 es el más bajo aceptable; los valores menores explican que la herramienta no es aplicable, como se puede confrontar el Alfa de Cronbach sale 0,845, ello expresa la confiabilidad existente en el instrumento referido para la recopilación de datos.

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente se modifica el cuestionario de la metodología SERVQUAL, ello de acuerdo al trabajo actual y el ámbito de servicios públicos por la entidad gubernamental, posteriormente se realizó la recolección de datos por medio de la aplicación del cuestionario a los usuarios de los servicios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el tratamiento de la información obtenida, primero se realizó la organización de los datos, el análisis estadístico se llevó a cabo en programas especializados, como son EXCEL y SPSS, se eligió estos por la facilidad en la conducción y trato de los datos para conocer los resultados, ya que van acorde con los objetivos planteados.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación garantiza la calidad ética de la misma, ya que se aplicaron los principios de beneficencia y de justicia, priorizando la protección de datos relevantes de los expedientes de los casos de los menores, garantizando la confiabilidad y su anonimato.

El profesionalismo dominó todas las fases del progreso de investigación, la autenticidad del estudio, la objetividad y la autenticidad de los resultados.

#### **IV. RESULTADOS**

Los resultados de la presente investigación se muestran en cuatro secciones, el primero está referido al contexto en el cual se realiza este estudio. La segunda muestra los estadísticos descriptivos o frecuencias de las características de los usuarios encuestados del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, así como la actividad por la que acuden al Juzgado. La tercera sección muestra los estadísticos descriptivos de las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, así como sus respectivas dimensiones. Finalmente, la cuarta sección explica la relación entre las variables y dimensiones de estudio, ello con el fin de determinar el nivel de incidencia de unas sobre las otras, puesto que este es el objetivo de la investigación.

Para la realización de la presente investigación se tuvo dos principales limitaciones en el trabajo de campo, el primero se da en la aplicación del instrumento de encuestas a la muestra, respecto a que este tipo de recolección de datos en ocasiones resulta ser algo subjetivo debido a que se basa en las opiniones de las personas; y el segundo en la determinación del número de entrevistados que fueron 83 de los 104 - que se tenía al principio como grupo al que se aplicarían las encuestas, fue porque 21 personas de las encuestadas no completaron correctamente el instrumento de las encuestas.

Respecto a las decisiones tomadas sobre la muestra o aplicación del instrumento, se utilizó cuestionarios para recabar información de los usuarios del servicio del Juzgado de Paz Letrado Chincheros Apurímac, 2019, los cuales fueron en total 104 usuarios, de los que a través del muestreo probabilístico se seleccionaron 83. En este punto cabe resaltar que yo como investigadora fui quien realizó la aplicación del cuestionario a los usuarios, siguiendo la metodología explicada en la investigación.

A continuación, se muestra la segunda sección, aquí se realiza la descripción de las características generales de los usuarios del servicio del Juzgado de Paz Letrado Chincheros Apurímac, dichas características engloban edad, sexo, nivel educativo y la actividad solicitada por los usuarios.

En la siguiente tabla se logra apreciar el rango de edades en los que se encuentran los usuarios que hacen uso de los servicios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, Apurímac.



**Tabla 1**

*Edad de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
18-23 años	34	41.0
24-29 años	23	28.0
30-35 años	15	18.1
36-46 años	11	13.3
TOTAL	83	100.0

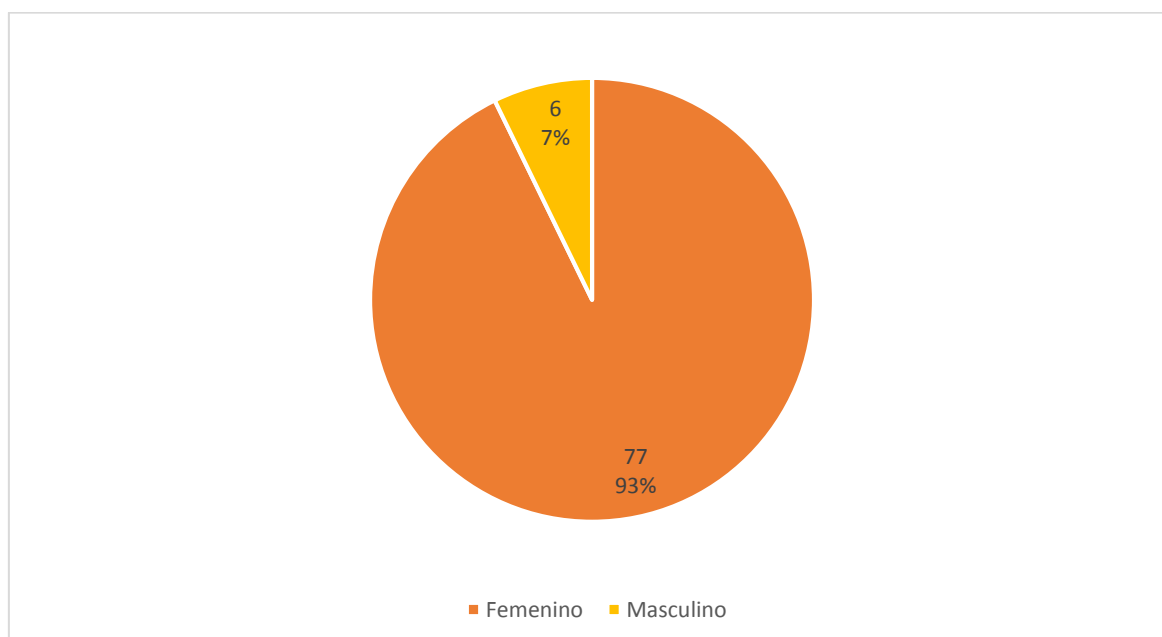
*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°1 se puede mencionar que, de los 83 ciudadanos encuestados, 34 de ellos tienen edades entre 18 y 23 años, 23 que tienen entre 24 y 29 años, 15 de 30 a 35 años y por último 11 de ellos tienen entre 36 y 46 años de edad. Es evidente que la mayor cantidad de ciudadanos encuestados tienen menos de 29 años, es decir son jóvenes, los cuales con dicha edad tienen que aprender a llevar y enfrentar procesos en entidades judiciales, además son en su mayoría mujeres, como se observa en la tabla N° 2.

Con respecto al sexo, en la siguiente tabla se detalla el sexo al que pertenecen cada uno de los usuarios de los servicios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, Apurímac que fueron encuestados.

**Figura 2**

*Porcentaje de género*



*Fuente:* Elaboración propia

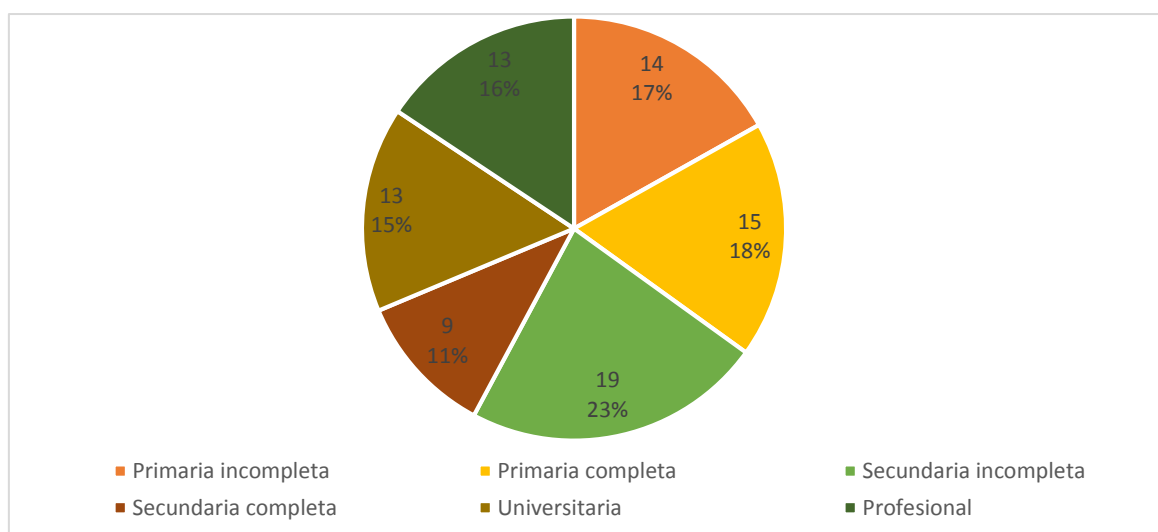
De la figura anterior, se puede mencionar que hay 77 ciudadanas que llevan procesos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, frente a seis ciudadanos que son de género masculino. El hecho de que la mayor parte sean mujeres, está respaldado en el Código de los Niños y Adolescentes, este establece que, cuando no exista acuerdo en la tenencia, el menor deberá permanecer con el progenitor con quien convivió mayor tiempo (art. 84), quien en su mayoría es la madre, por tanto, es quien hace la petición de alimentos al otro progenitor, ellas piden el otorgamiento de un monto para la alimentación de sus hijos. En este punto cabe resaltar que, los menores en sus primeros años de vida necesitan de la madre para desarrollarse adecuadamente.

Con el pasar de los años, las personas asumen con mayor importancia el hecho de llevar a cabo los procesos, anteriormente las mujeres no seguían dichos procesos, por falta de conocimientos concretos sobre sus derechos y el de sus menores hijos e hijas. En este punto diversas ONG e instituciones ofrecen asesoramiento a la población, además desde el año 2008 los defensores públicos se encargan de brindar ayuda en este tipo de situaciones, sin cobrar, ya que son remunerados por el Estado.

Otro aspecto importante es respecto al nivel educativo de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, los resultados del nivel educativo se muestran a continuación:

**Figura 3**

*Nivel educativo*



*Fuente:* Elaboración propia

De la figura N° 3, se puede mencionar que el 68.7% de usuarios tienen educación básica regular, de los cuales 14 ciudadanos estudiaron hasta la primaria incompleta, 15 ciudadanos primaria completa, 19 ciudadanos muestran secundaria incompleta y 9 pertenecen al nivel educativo secundaria completa. Respecto a los universitarios son 13 y la misma cantidad pertenecen al nivel educativo profesional. De estos resultados puede inferirse que existe una cantidad considerable de ciudadanos que a pesar de haber culminado con educación primaria llegaron a truncar sus estudios en la etapa de nivel educativo secundario, lo que refleja un poco atención del estado respecto a las políticas que se aplican para este nivel de la educación. Por otra parte, gran porcentaje de usuarios son personas con nivel educativo bajo, ello se debe a que ellos al no haber culminado sus estudios, logran realizar labores en trabajos menores o precarios.

A continuación, se muestra los resultados de la actividad solicitada, refiere a aquel servicio por el cual acuden al Juzgado de paz letrado de Chincheros, en ese entender, hay tres opciones, como se detalla a continuación:

**Tabla 2**

*Actividad solicitada*

	Frecuencia	Porcentaje
Demanda de alimentos	77	92.8
Deuda	3	3.6
Desalojo	3	3.6
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°4, hay 77 casos judiciales de demandas por alimentos, lo que representa un 92.8 % del total, debido a que, en nuestro país la falta de planificación familiar es un grave problema conllevando a embarazos no deseados, por ende, existe gran número de madres jóvenes, muchas de las cuales se separan de sus parejas. Por otro lado, se muestran menos porcentajes respecto a los casos de deuda y de desalojo, tres casos que representan un 3.6 % de cada uno.

A continuación, se desarrolla la tercera sección, donde se muestran las frecuencias de calidad de servicio y sus respectivas dimensiones, en ellas se encuentra: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, del mismo modo se muestra la tabla de la satisfacción del ciudadano, cada una de

estas expresan la frecuencia y porcentaje de cada uno, según sea el caso. Del mismo modo se observa la descripción de cada tabla explicándolas.

Respecto a la calidad de servicio, refiere a la percepción que tienen los usuarios, sobre el servicio que reciben en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, Apurímac. Para la medición de esta, se clasificó las respuestas de los usuarios en escala Likert, las cuales van desde muy inadecuado hasta muy adecuado, de ese modo se puede verificar en ese rango la calidad que brinda el Juzgado en mención, detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	7	8.4
Inadecuado	21	25.3
Ni adecuado ni inadecuado	20	24.1
Adecuado	27	32.5
Muy adecuado	8	9.6
Total	83	100.0

*Fuente:* elaboración propia

De la tabla N°5 se puede mencionar que 7 ciudadanos afirman que la calidad de servicio es muy inadecuada, 21 la consideran inadecuada, 20 ciudadanos afirman que la calidad de servicio es ni adecuado ni inadecuado, 27 la consideran adecuada y por último 8 la consideran muy inadecuada. De los números podemos decir que, en la percepción sobre la calidad del servicio en el Juzgado de Paz Letrado, el grueso de los datos se ubica entre inadecuado hasta adecuado, de tal modo no se muestran cifras alarmantes de usuarios que indiquen que la calidad es muy inadecuada, de manera similar ocurre con aquellos usuarios que indican que la calidad de servicio que brindan es muy adecuada, los cuales son poco.

En cuanto a la capacidad de respuesta refiere a la atención pronta ante las solicitudes y quejas de los usuarios, además de solucionar problemas (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009), los detalles se muestran a continuación:

**Tabla 4***Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	4	4.8
Inadecuado	34	41.0
Ni adecuado ni inadecuado	5	6.0
Adecuado	24	28.9
Muy adecuado	16	19.3
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°6 se puede mencionar que hay 4 ciudadanos que aseveran muy inadecuado a la capacidad de respuesta, 34 aseveran como inadecuada, 5 afirman que es ni adecuado ni inadecuado, 24 afirman que es adecuada y por último hay 16 afirman que es muy adecuado. De las 34 personas indican que la inadecuada capacidad de respuesta del Juzgado de Paz Letrado debido a la ineficiencia en la atención del servicio de justicia, es decir la atención que brinda no se da con la prontitud necesaria o requerida por usuario, además que las quejas que los usuarios presentan, no se atienden rápidamente, generando inconvenientes en ellos y no lo solucionan adecuadamente. En este punto cabe resaltar que el segundo grupo mayoritario expresa que la capacidad de respuesta es adecuada, es decir prefieren expresar que es adecuado o no, y no expresiones intermedias.

En cuanto a la seguridad, refiere a la habilidad del personal de la entidad para crear e inspirar credibilidad y confianza en los usuarios (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009), aquí también se les muestra 5 opciones de respuesta a los usuarios, los cuales van desde muy inadecuado hasta muy adecuado, se detalla las respuestas a continuación:

**Tabla 5***Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	5	6.0
Inadecuado	35	42.2
Ni adecuado ni inadecuado	3	3.6
Adecuado	28	33.7
Muy adecuado	12	14.5
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°7 se puede mencionar que hay 5 ciudadanos que aseveran seguridad muy inadecuada, 35 aseveran seguridad inadecuado, 3 c aseveran seguridad ni adecuado ni inadecuado, 28 aseveran seguridad adecuada y por último hay 12 que aseveran seguridad de forma muy adecuado. Por el gran número de personas que tienen una percepción inadecuada sobre la seguridad puede afirmarse que no se tiene mucha confianza en el servicio de justicia, los 35 usuarios del grupo mayoritario así lo expresan, sin embargo, los 28 ciudadanos afirman que la seguridad que les brinda es adecuada, muestran que el personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado les genera confianza, en este ámbito, los que manifiestan que reciben seguridad adecuada son generalmente quienes son tratados con amabilidad y por personal que se interesa realmente en ayudarlos con los procesos que deben pasar.

Este punto de la empatía, refiere la atención individualizada que se brinda por parte de la entidad a los usuarios, la cual debe estar adaptada al gusto y las necesidades de los usuarios (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009), se detalla las respuestas a continuación:

**Tabla 6**

*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	14	16.9
Inadecuado	29	34.9
Ni adecuado ni inadecuado	5	6.0
Adecuado	27	32.5
Muy adecuado	8	9.6
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°8 se puede mencionar que hay 14 ciudadanos que afirman muy inadecuado a la empatía, 29 ciudadanos que afirman inadecuado la empatía, lo que permite inferir que el personal involucrado en la atención del servicio de justicia no es empática con los usuarios que acuden a este Juzgado de Paz Letrado; además, 5 ciudadanos afirman que la empatía es ni adecuada ni inadecuada, 27 perciben de forma adecuada la empatía y por último hay 8 que perciben de forma muy adecuado la empatía. Se muestra que los 2 grupos mayoritarios se centran en inadecuado y adecuado, ello expresa que aproximadamente el 35% de los usuarios reciben atención individualizada por parte de quienes laboran en dicho Juzgado,

quienes a su vez trabajan y realizan las actividades en función de las necesidades explícitas de cada caso que llega.

La siguiente tabla expresa los elementos tangibles, lo que refiere a la apariencia física y el estado de las instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales y también referido al personal (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).en este punto los usuarios tienen 5 opciones de respuesta, es decir en escala Likert, los cuales van desde muy inadecuado hasta muy adecuado, se detalla las respuestas a continuación:

**Tabla 7**

*Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	5	6.0
Inadecuado	29	34.9
Ni adecuado ni inadecuado	8	9.6
Adecuado	32	38.6
Muy adecuado	9	10.8
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla N°9 se puede mencionar que hay 5 ciudadanos que afirman muy inadecuado a los elementos tangibles, 29 que afirman como inadecuado, 8 que afirman como ni adecuado ni inadecuado, 32 que afirman como adecuada y por último hay 9 ciudadanos que aseveran de forma muy adecuada los elementos. De lo que se obtuvo en los resultados a comparación de anteriores, respecto a los elementos tangibles, se puede afirmar que existe una percepción mayoritaria aceptable sobre los servicios prestados en el Juzgado de Paz Letrado. Es decir, dichos usuarios perciben que, los afiches, infraestructura, equipos y demás son adecuados para la atención requerida, en este punto cabe resaltar que, para la resolución de los casos que se presentan es más importante los conocimientos y servicios no materiales que les pueda brindar el juzgado, más que los equipos y la infraestructura, ello sin desmerecer que debe ser un lugar adecuado para el usuario.

En la tabla siguiente, se muestra datos respecto a la satisfacción del ciudadano, este se desprende de las expectativas que ellos tenían versus la percepción real de los servicios, para este caso, según la metodología Servqual, la cual está siendo empleada en la presente investigación, por ende, se tiene tres

opciones de respuesta, los cuales son: insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho, los detalles de las respuestas se muestran a continuación:

**Tabla 8**

*Satisfacción del ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	44	53.0
Satisfecho	2	2.4
Muy satisfecho	37	44.6
Total	83	100.0

*Fuente:* Elaboración propia

De la tabla anterior se puede mencionar que 44 ciudadanos afirman estar insatisfechos, 2 ciudadanos afirman de forma satisfecha la satisfacción y 37 ciudadanos afirman estar muy satisfechos. Por los resultados podemos ver que 44 personas se encuentran insatisfechas respecto a los servicios del Juzgado de Paz Letrado, lo que demuestra ser una cifra que debe ser tomada muy en cuenta para revertir esta situación. Es decir, según lo que se logró verificar en la calidad de los servicios percibidos y la satisfacción de los ciudadanos, gran parte de ellos se muestra insatisfecho, ya que lo que esperaba de los servicios en el juzgado en mención no fue satisfecho.

Finalmente, esta cuarta sección explica la relación entre las variables y dimensiones de estudio, ello con el fin de determinar el nivel de incidencia de unas sobre las otras, puesto que este es el objetivo de la investigación.

A continuación, se muestra la asociación entre la satisfacción del ciudadano y la calidad del servicio en general, ello con el fin de cumplir con el objetivo general planteado en esta investigación.

**Prueba de hipótesis**

H0 = El nivel de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, no es de alta significancia.

H1 = El nivel de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia. Satisfacción del ciudadano y la calidad de servicio



**Tabla 9***Satisfacción del ciudadano y la calidad de servicio*

Correlaciones			
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	del	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)
			N
	Calidad de servicio	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)
			N

	Satisfacción del ciudadano	de	1.000	Calidad de servicio	,827**
			83		0.000
			,827**		83
			0.000		1.000
			83		83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla N° 11 se logra verificar que, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del ciudadano en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

Asimismo, la correlación que muestra el estadístico Pearson es 0,827, lo cual expresa que es una relación positiva considerable, ello quiere decir que la calidad de servicio incide en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

También se muestra cómo se relaciona la satisfacción del ciudadano con la primera dimensión de la calidad de servicio, la cual es la capacidad de respuesta. En primer lugar, se realiza la prueba de hipótesis estadística, aquí se establece dos hipótesis, una nula y la otra alterna, ello con el fin de determinar la existencia de la incidencia de una variable sobre la otra, y para conocer el nivel de incidencia se contrasta con la tabla que muestra el coeficiente de correlación:

#### Prueba de hipótesis

H0 = El nivel de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, no es de alta significancia.

H1 = El nivel de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia.

**Tabla 10***Satisfacción del ciudadano y capacidad de respuesta*

Correlaciones							
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	Satisfacción del ciudadano	de	Capacidad de respuesta
					1.000		,795**
			N		83		83
	Capacidad de respuesta	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,795**		1.000
					0.000		
			N		83		83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla N° 12 se logra verificar que, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

Asimismo, la correlación que muestra el estadístico Pearson es 0,795, lo cual expresa que es una relación positiva considerable, ello quiere decir que la capacidad de respuesta incide en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

A continuación, se muestra la relación entre la satisfacción del ciudadano con la segunda dimensión de la calidad de servicio, la cual es la seguridad, inicialmente se realiza la prueba de hipótesis estadística, esta se contrasta con la tabla que muestra el coeficiente correlación, ello para conocer el nivel de incidencia:

Prueba de hipótesis

H0 = El nivel de incidencia de seguridad en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, no es de alta significancia.

H1 = El nivel de incidencia de seguridad en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia.

**Tabla 11***Satisfacción del ciudadano y seguridad*

Correlaciones				
			Satisfacción del ciudadano	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1.000	,828**
		N	83	83
	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de ,828**	1.000
		N	83	83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla N° 13 se logra verificar que, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, se acepta la hipótesis alterna, existe relación directa entre la seguridad y satisfacción del ciudadano en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

Igualmente, la correlación que muestra el estadístico Pearson es 0,828, lo cual expresa que es una relación positiva considerable, ello quiere decir que la seguridad incide en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

En la asociación que relaciona la satisfacción del ciudadano con la tercera dimensión de la calidad de servicio, la cual es la empatía. En primer lugar se realiza la prueba de hipótesis estadística, la cual se contrasta con la tabla.

#### Prueba de hipótesis

H0 = El nivel de incidencia de empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, no es de alta significancia.

H1 = El nivel de incidencia de empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia.

**Tabla 12***Satisfacción del ciudadano y empatía*

Correlaciones			
			Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	de 1.000
		Sig. (bilateral)	,838**
		N	0.000
			83
	Empatía	Coeficiente de correlación	de ,838**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
			83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla se logra verificar que, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre la empatía y satisfacción del ciudadano en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

Asimismo, la correlación que muestra el estadístico Pearson es 0,838, lo cual expresa que es una relación positiva considerable, ello quiere decir que la empatía incide en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

En la asociación entre la satisfacción del ciudadano con la cuarta dimensión de la calidad de servicio, la cual es elementos tangibles. Inicialmente se realiza la prueba de hipótesis estadística, la cual se contrasta con la tabla.

#### Prueba de hipótesis

H0 = El nivel de incidencia de elementos tangibles del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, no es de alta significancia.

H1 = El nivel de incidencia de elementos tangibles en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es de alta significancia.

**Tabla 13***Satisfacción del ciudadano y elementos tangibles*

Correlaciones						
Rho Spearman	de	Satisfacción del ciudadano	del	Coeficiente de correlación	Satisfacción del ciudadano	Elementos tangibles
				Sig. (bilateral)	1.000	,699**
				N	83	83
		Elementos tangibles		Coeficiente de correlación	de ,699**	1.000
				Sig. (bilateral)	0.000	
				N	83	83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla N° 15 se logra verificar que, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre los elementos tangibles y satisfacción del ciudadano en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019.

Asimismo, la correlación que muestra el estadístico Pearson es 0,699, lo cual expresa que es una relación positiva considerable, ello quiere decir que los elementos tangibles inciden en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019

## V. DISCUSIÓN

Este capítulo presenta comparaciones, similitudes, diferencias, a través de un análisis de resultados alcanzados en este estudio con aquellos a los que llegaron los autores de los antecedentes tomados en cuenta para la realización de este estudio.

Respecto a Rojas Pinto, J.E. (2015) en su trabajo *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado”* tuvo como objetivo hacer un modelo que contribuya a identificar los factores que vienen a influir en la calidad apreciada, además de la satisfacción, utilizando de población a los usuarios de la municipalidad. Respecto a nuestro estudio podemos coincidir en que la satisfacción es un componente que guarda mucha relación respecto a la calidad de un servicio o bien, de allí la importancia de estudiarlo.

Por su parte Cepedal G. A. (2015) en el trabajo de *“Gestión de servicios en el ámbito Municipal. El caso del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Berisso”* que tuvo como objetivo realizar un estudio y un análisis de la calidad de la gestión de servicios, y en específico del Juzgado de la de Faltas de la Municipalidad de Berisso y que al igual que en nuestro estudio uso las herramientas de encuestas y el modelo SERVQUAL para cuantificar la variable, estos instrumentos sirvieron para la consecución de los objetivos en ambos casos.

Por otro lado, en el estudio de Aguerre M. C. (2014) titulado *“Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de la Ensenada”* tuvo como objetivo realizar evaluación del grado de satisfacción por el servicio brindado en el Juzgado estudiado. Se llega a concluir que, los usuarios se encuentran, en líneas generales satisfechos por el servicio brindado por el Juzgado, pero que las dimensiones que deben mejorarse son capacidad de respuesta y confiabilidad. Podemos coincidir en nuestro estudio respecto a las dimensiones que se abordaron para explicar la satisfacción.

Por su parte Ortiz Borchani J.U. (2019) en su estudio titulado *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria*

y *Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María 2017*” se concluyó que existe relación en grado alto de las variables con un grado de 0.867. Este coeficiente muestra que la satisfacción se basa prioritaria y básicamente en el servicio con calidad que brinda la entidad que es unidad de estudio de esta investigación. En nuestro estudio se demuestra igual que en este el alto grado de significancia entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los clientes, relación que debe ser abordado con prioridad.

Zárate Huarhuachi G.C. (2019) en su estudio sobre *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros-Apurímac, 2019 Ramírez García G. (2016)”* llega a concluir la existencia moderada positiva de la relación entre las variables a través de un estudio de tipo cuantitativo - no experimental, analizando los datos a través de encuestas, se puede afirmar también que a medida de que se incrementa la gestión administrativa mejora la calidad de servicio. En cuanto al estudio presente podemos coincidir que la capacidad de respuesta en la gestión pública incide grandemente en la satisfacción que se pueda obtener de los usuarios de estos servicios.

Por su parte Arellano Díaz M. E. (2018) en su estudio denominado *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado comisaría Vitarte”*. Se pudo confirmar que la calidad de servicio que se ofrece en el Juzgado de este estudio incide en un nivel elevado en la satisfacción del usuario. Los resultados de nuestra investigación corroboran esta conclusión de la misma forma, confirmando la incidencia directa de las variables de calidad y satisfacción.

De la misma forma, tras los resultados obtenidos de la investigación de Vilca B. (2018) en su estudio *“Análisis explicativo de la insuficiente calidad de justicia e ineficacia de la justicia de paz en la zona urbana y rural, desde su experiencia en Arequipa”*. Las conclusiones que obtuvo fueron: la actual forma de ejercer justicia por parte de los jueces legos en derecho es ortodoxa, invariable y tradicional, y su preferencia por las personas debido a la facilidad de acceso resulta ser un riesgo a la calidad y eficacia de la justicia y se sugiere invertir más a través por ejemplo de capacitaciones jurídicas y culturales a los encargados de aplicar justicia en este tipo de jurisdicciones. Tras los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación

y la contrastación del estudio mencionado arriba, se explica que no guarda ninguna similitud con respecto a las variables que no existe relación absoluta.

Por consiguiente, según los resultados obtenidos de Valdez A. (2018) en su estudio *“Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018”* que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a estas Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica obtuvo como resultado, que el 95.7% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio que se brinda en la Corte Superior de Justicia de Ica, manifestando que esta es inadecuada. Con respecto a los resultados obtenidos de nuestro trabajo de investigación es similar, teniendo en cuenta que el porcentaje de encuestados que calificaron insatisfecho con un 44% mostrándose relevantemente alto en la tabla de frecuencias al igual que, el resultado que muestra un porcentaje alto del estudio de investigación mencionando arriba.

De acuerdo a Cama M. (2017) , en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016”* que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado, por lo cual se llegó a la conclusión de que existe una relación moderada positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Entonces, con respecto a los resultados obtenidos en nuestro estudio de investigación se puede contrastar la similitud de resultados debido a la correlación existente entre las variables.

Asimismo, Ramírez García G. (2016), en su trabajo *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Chilcayo, San Martín”*, tuvo como objetivo encontrar la relación significativa existente entre las variables estudiadas, concluyendo que existe relación entre las variables estudiadas, demostrado mediante el coeficiente resultante es de 0,372, se halló asociación mas no determinación, ya que aparte del factor de los recursos humanos en la calidad de servicio brindado influyen otros más factores. Respecto a nuestros resultados coincidimos en la existencia de otros factores que determinan la calidad de servicio.



Por otro lado, en el estudio de Aguirre Landa J.P. (2016), titulado “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*” que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de esta municipalidad, obtuvo una correlación moderadamente positiva entre ambas variables, lo que confirma nuevamente la importancia de la calidad de los servicios en la percepción de los usuarios y que generalmente se puede hallar usuarios insatisfechos respecto de los servicios públicos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que el nivel de incidencia entre la calidad del servicio en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es significativa y de alta asociación. En base al rechazo de la hipótesis nula que negaba la relación con la significancia de  $0,000 < 0,05$  y la correlación que observa el estadístico Pearson de 0,827. Lo cual indica que existe la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; por ende se puede interpretar a ello que existe una atención de servicio deficiente en atención y resolución de problemas en un tiempo menor.
2. Se concluye que el nivel de incidencia entre la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es significativa y de alta asociación. En base al rechazo de la hipótesis nula que negaba la relación con la significancia de  $0,000 < 0,05$  y la correlación que observa el estadístico Pearson de 0,795. En términos de explicación del panorama, esto quiere decir que la información y servicios brindados por el juez de Paz Letra y entre otros no logran cumplir con el 100% de usuarios en absolver sus necesidades.
3. Se concluye que el nivel de incidencia entre la seguridad en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es significativa y de alta asociación. En base al rechazo de la hipótesis nula que negaba la relación con la significancia de  $0,000 < 0,05$  y la correlación que observa el estadístico Pearson de 0,828. Esto quiere decir que, respecto a la atención no garantizan seguridad en los usuarios, porque los especialistas o encargados no conocen realmente la situación de los usuarios.
4. Se concluye que el nivel de incidencia entre la empatía en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es significativa y de alta asociación. En base al rechazo de la hipótesis nula que negaba la relación con la significancia de  $0,000 < 0,05$  y la correlación que observa el estadístico Pearson de 0,838. Esto quiere decir que existe un menor interés al ofrecer los servicios por parte de los encargados del Juzgado de Paz letrado, por el mismo hecho de no ser empáticos en el proceso de resolución de sus problemas o solución de necesidades.

5. Se concluye que el nivel de incidencia entre los elementos tangibles en la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, es significativa y de alta asociación. En base al rechazo de la hipótesis nula que negaba la relación con la significancia de  $0,000 < 0,05$  y la correlación que observa el estadístico Pearson de 0,699. Esto quiere decir que en cuantos a los equipos y materiales que disponen para dichos servicios al usuario carecen y por ello no se percibe una completa equipación que pueda superar una expectativa confiable y segura.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de realizada la investigación, se brinda las siguientes recomendaciones:

1. Se exhorta al Juzgado de Paz Letrado de Chincheros incidir en la mejora de la calidad del servicio de atención que se brinda en esta instancia, a través de un Plan de Gestión de Calidad que busque elevar la satisfacción de los usuarios de los servicios de acceso a la justicia, en beneficio de los mismos usuarios, ya que ante la necesidad de acudir por el servicio, la confianza de resolver sus problemas con los encargados del juzgado de Paz letrado es mayor en perspectiva.
2. Se recomienda que los encargados deben brindar el servicio de atención en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019, reducir los plazos de contestación de las consultas por medio de una revisión de las políticas institucionales en cuanto a la gestión de los plazos, esto para garantizar mucha más seguridad jurídica a los usuarios que acceden a los servicios de justicia en este juzgado.
3. Se sugiere incidir una atención mucho más empática con los usuarios de los servicios en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, ya sea a través del desarrollo de habilidades blandas en los funcionarios y personal en general a través de sesiones a cargo de especialistas.
4. Se recomienda a la institución y personal el cumplimiento de abastecimiento de todos los recursos que intervienen para brindar un servicio que cumpla con la expectativa de los usuarios y sobre todo con los recursos de personal capacitado y especializado y que su desenvolvimiento solucione problemas.
5. Se sugiere a la institución misma, o interesados investigadores, realizar un estudio en cuanto a las áreas del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, para identificar las áreas que más deficiencias presentan, en ese sentido las políticas de mejora calidad de servicio serán más precisas y eficaces.

## REFERENCIAS

- Abdul Kadir, M. R., Ab Ghani, R., Abu Bakar, A., Bunawan, A., & Ridwan Seman, M. (2016). *User Satisfaction with Electronic Resources*. IBIMA Publishing, 13. [https://www.researchgate.net/publication/311739451\\_User\\_Satisfaction\\_with\\_Electronic\\_Resources](https://www.researchgate.net/publication/311739451_User_Satisfaction_with_Electronic_Resources)
- Aguerre, M. (2014). *Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de la Ensenada*. La Plata: Universidad de La Plata. [https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/SEDICI\\_3ae93f128ea5733495f78d2f47882e6d](https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/SEDICI_3ae93f128ea5733495f78d2f47882e6d)
- Aguirre, J. P. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. <http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldazabal, R. M. (2018). *La entidad Administración local de Agua Bajo Apurímac Pampas de la Provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018*. Andahuaylas: Universidad José María Aeguedas. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/407>
- Alfredo Gozaíni, O. (n.d.). *Elementos de Derecho Procesal Civil. Argentina*. doi: <http://gozaini.com/wp-content/uploads/2018/08/Elementos-de-DPC-Ediar.pdf>
- Altindag, E., Yildiz Cirak, N., & Zafer Acar, A. (2018). *Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction*. IBIMA Publishing, 20. [https://www.researchgate.net/publication/326160479\\_Effects\\_of\\_Talent\\_Management\\_Components\\_on\\_the\\_Employee\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/326160479_Effects_of_Talent_Management_Components_on_the_Employee_Satisfaction)
- Alzamora Valdez, M. (1966). *Derecho Procesal Civil*. Lima: Ediciones Peruanas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5081210&orden=0&info=link>
- Andrade, C., & Labarca, N. (2011). *Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones*

universitarias. *Omnia*, 82 - 95.  
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406006.pdf>

Arellano Díaz, M. (2018). *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado comisaría Vitarte*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cama Meza, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama MMAJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1)

Cassese, S. (2015). *New paths for administrative*.  
[https://www.researchgate.net/publication/280291915 New paths for administrative law A manifesto](https://www.researchgate.net/publication/280291915_New_paths_for_administrative_law_A_manifesto)

Cedepal, G. (2015). *Gestión de servicios en el ámbito Municipal. El caso del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Berisco*. La Plata: UNiversidad Nacional de La Plata.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/56603/Documento\\_completo\\_.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/56603/Documento_completo_.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

CMA Competition & Markets Authority. (2016). *Legal services market study*.  
<https://www.gov.uk/cma-cases/legal-services-market-study>

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica- Reglamento RENACYT*.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Congreso Constituyente Democrático. (1993, Diciembre 30). *Constitución Política del Perú*. Lima, Perú. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per127779.pdf>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: reexamination and extension*.  
[https://www.researchgate.net/publication/225083621 Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension](https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension)

- Chen, B. M., & Li, Z. (2016). *Explaining Comparative Administrative Law: The Standing of Positive Political Theory*. Washington International Law Journal. <https://core.ac.uk/download/pdf/267982089.pdf>
- Davila, M. (2019). *Medidas de Protección a los niños y adolescentes en estado de abandono en el INABIF*. Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38719/Salas\\_DMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38719/Salas_DMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escalante, E. (2012). *Análisis y Mejoramiento de la Calidad*. México: LIMUSA.
- Guillermo Agama, F. F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima - Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Ingaldi, M., & Dziuba, S. (2020). *How Superiors' Features Can Influence Employees Job Satisfaction-Case Study of The Metallurgical Enterprise*. IBIMA Publishing, 16. <https://www.wir.ue.wroc.pl/info/article/WUTdc2d0b6eebcf4611b6fcc1c8fc5c028f/How+Superiors%27+Features+Can+Influence+Employees%27+Job+Satisfaction+-+Case+Study+of+the+Metallurgical+Enterprise#.YCSQ4Y9KjIU>
- James, P. (1997). *Gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., & Szelag, K. (2020). *Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry*. IBIMA Publishing, 24. <https://ibimapublishing.com/articles/JIBBP/2020/831308/>
- Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). *Level of Life Quality in Two Selected*. IBIMA Publishing, 13. <https://www.semanticscholar.org/paper/Level-of-Life-Quality-in-Two-Selected-Mountain-in-Kuta-Hacho%C5%82/a3c9434c9d81f9df5952cd7b08bdb897d72f604>

- Lasteros Frisancho, L. (2017). *Las medidas de protección y prevención de violencia familiar en el juzgado de familia de Abancay en el 2016*. Apurímac: Universidad Tecnológica de los Andes. <http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/75/Las%20medidas%20de%20protecci%c3%b3n%20y%20prevenci%c3%b3n%20de%20violencia%20familiar%20en%20el%20juzgado%20de%20familia%20de%20Abancay%20en%20el%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lathrop Gomez, F. (2014). *La protección especial de derechos de niños, niñas y adolescentes en el derecho Chileno*. Chile. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-80722014000100005&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-80722014000100005&lng=es&nrm=iso)
- Li, Y., & Shang, H. (2019). *Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China*. Information & Management. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- López, L., Olivera, S. J., & Tinoco, D. A. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Lima: Universidad ESAN.
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Vigo. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014, octubre 34). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina Yslachin, J. (2017). *En qué medida la norma jurídica vigente ley 30364 disminuye la violencia familiar en el centro poblado de Chuparo, Uripa, Chincheros, desde noviembre 2015 a diciembre 2016*. Apurímac: Universidad Tecnológica de los Andes. <http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/127/TESIS%20->



[%20En%20que%20medida%20la%20norma%20juridica%20vigente%20Ley%2030364.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Mejía Rodríguez, A. (2018). *Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la Integridad de Víctimas en la Corte Superior de Justicia de Tacna, Sede Central*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/585/1/Mejia-Rodriguez-Ada.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2012). *Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial*. Lima, Perú. <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/09/DGDOJ-Ley-Org%C3%A1nica-Poder-Judicial-y-Ministerio-P%C3%BAblico.pdf>

Miranda Velloso, C., Magueta, D., Barbosa Sousa, B., & Carvalho, J. L. (2020). *Meassevuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail*. IBIMA Publishing, 15. [https://www.researchgate.net/publication/344243745\\_Measuring\\_E-Service\\_Quality\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty\\_of\\_Customer\\_in\\_the\\_Online\\_Channel\\_of\\_the\\_Modern\\_Retail](https://www.researchgate.net/publication/344243745_Measuring_E-Service_Quality_Satisfaction_and_Loyalty_of_Customer_in_the_Online_Channel_of_the_Modern_Retail)

Monroy Galvez, J. (1993). *Los Principios Procesales en el Código Procesal Civil de 1992*. Themis, 35-48.

Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 146 - 162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Nogh Kiew, P., Ismail, S., & Mohd Yusuf, A. (2016). *Integration of Quality Management System in the Malaysian Construction Industry*. IBIMA Publishing, 9. [https://www.researchgate.net/publication/331058968\\_Integration\\_of\\_Quality\\_Management\\_System\\_In\\_the\\_Malaysian\\_Construction\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/331058968_Integration_of_Quality_Management_System_In_the_Malaysian_Construction_Industry)

OECD. (2017). Citizen Satisfaction with public services and institutions. [https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/gov\\_glance-2017-82-en.pdf?expires=1609431058&id=id&accname=quest&checksum=02E61639B74F02F6F333C1AEB43083D6](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/gov_glance-2017-82-en.pdf?expires=1609431058&id=id&accname=quest&checksum=02E61639B74F02F6F333C1AEB43083D6)

- Oficina de Calidad de Servicios, secretaría de la Función Pública, Gobierno de Salta. (2012). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Salta, Argentina.
- Ortiz, J. U. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Uli%20ses%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco Rojas, D. (2020, noviembre 10). LPDERECHO. <https://lpderecho.pe/tc-desarrolla-principio-gratuidad-administracion-justicia-stc-1607-2002-aa/>
- Poder Judicial. (2009, s.f). www.pj.gob.pe. Retrieved from www.pj.gob.pe: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s\\_Corte\\_Suprema/as\\_Conocenos/definiciones](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s_Corte_Suprema/as_Conocenos/definiciones)
- Poorter, J. d., Ballin, E. H., & Lavrijssen, S. (2019). *Judicial Review of Administrative Discretion in the Administrative State*. <https://www.asser.nl/upload/documents/20190613T150609-Front%20matter%20incl%20table%20of%20contents.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima - Perú: Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%c3%a9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Ramírez, G. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Chiclayo, San Martín*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3769/ADMINISTRACION%20-%20Joel%20Pashanase%20Chuquipoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución de la Secretaria de la Gestión Pública. (2019, Abril 30). *cdn.www.gob.pe*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP\\_N\\_007-2019-PCM-SGP\\_ANEXO\\_1.Tramo\\_I.pdf\\_FINAL\\_compressed.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf)

- Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013). *Los Servicios Públicos en el Perú. Una visión Preliminar*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 589-600.  
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Rojas, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rozas Balbontin, P., & Hantke Domas, M. (2017). *Recursos Naturales e Infraestructura*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41136/1/S1700195\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41136/1/S1700195_es.pdf)
- Salazar, P. H. (2011). *Importancia de la Satisfacción del Usuario*. Centro Universitario de Investigaciones UNAM, 20.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815643>
- Sampieri, R. H., & Torres, P. M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HIL.
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Schroeder, R. (2011). *Administración de Operaciones*. México: Tercera Edición McGraw-Hill.
- Secretaria de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>

Shelash Al-Hawary, S., & Mohammad I-Menhaly, S. (2016). *The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction: Applied Study in Ministry of Interior of United Arab Emirates*. Global Journal of Management and Business Research.

[https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf)

Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad bancaria mediante el modelo SERVPERF*. México.

[https://www.researchgate.net/publication/318961952\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_percepcion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_bancarios\\_mediante\\_el\\_modelo\\_SERVPERF](https://www.researchgate.net/publication/318961952_Evaluacion_de_la_percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_bancarios_mediante_el_modelo_SERVPERF)

UNODC. (2019). *Ensuring quality of legal aid services in criminal justice processes*.

United Nations Office at Vienna. [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB\\_Ensuring\\_Quality\\_Legal\\_Aid\\_Services.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_Ensuring_Quality_Legal_Aid_Services.pdf)

Valdez Arango, A. (2018). *Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018*. Ica, Perú: Universidad Privada de Ica.

<https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/INVESTIGACION%CC%81N-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf>

Valencia López, V. (2014). *Revisión Documental en el Proceso de Investigación*. Universidad Tecnológica de Pereira.

Van Ryzin, G. (2004). *The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. Performance & Management*, 9-28.

<https://www.jstor.org/stable/3381143?seq=1>

Veiga, M. (2017). *Niñez, pobreza y vulnerabilidad. Un estudio de caso acerca de la mirada de los actores sobre implementación de políticas de niñez en el municipio de La Plata 2013 – 2015*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

<https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/6913/veiga-maria-tesis-16-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vilca Bustinza, C. (2018). *Análisis explicativo de la insuficiente calidad de justicia e ineficacia de la justicia de paz en la zona urbana y rural, desde su experiencia en Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6273>
- Villena Valdivia, C. (2018). *Proceso de reintegración familiar y gestión de la protección especial de niños y adolescentes en centros de Atención Residencia de Arequipa*. Arequipa, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30042>
- Yovera, C. (2018). *El Modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros*. TEAC.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Zárate, G. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Chincheros- Apurímac, 2019*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby\\_Clari\\_nda\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clari_nda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**


### Anexo 3. Matriz de operacionalización

ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
<b>Título: Calidad de servicio y la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros Apurímac, 2019</b> <b>Autor: Vilma Cusiquispe Andagua de Martínez</b>						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del ciudadano	La satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que reciben de una entidad pública. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)	La variable, satisfacción del ciudadano, se medirá mediante el número de ciudadanos que quedaron satisfechos según los resultados arrojados del cuestionario.	<b>Dimensión única</b>	- Brecha de satisfacción, percepción de la calidad de servicio recibida – expectativas de la calidad de servicio recibida en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac	- Percepción de la calidad de servicio recibido en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac. - Expectativas de la calidad de servicio recibida en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac.	- Brecha negativa = ciudadano insatisfecho.  - Brecha positiva = ciudadano satisfecho
<b>Variable independiente :</b> Calidad de servicio	Tiene que ver con una serie de propiedades inherentes al mismo servicio que tiene la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario al cual va destinado (Juanes & Blanco (2001) citado por Torres & Luna (2017)).	Esta variable se medirá mediante la aplicación del método SERVQUAL, el cual consta de 4 dimensiones para su análisis.	<b>D1 Capacidad de respuesta:</b> Habilidad y disposición para brindar la ayuda necesaria a los usuarios, brindando servicios adecuados y con rapidez. Es la atención pronta ante las solicitudes y quejas de los usuarios, además de solucionar problemas (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).	- Disposición permanente a la atención del usuario. - Cumplimiento de plazos - Información a los usuarios - Servicio puntual y rápido	- ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado siempre tiene disposición a atenderlo? - ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos? - ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios? - ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su caso?	Totalmente en desacuerdo= 1 Bastante en desacuerdo=2 En desacuerdo=3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=4 De acuerdo= 5 Bastante de acuerdo=6 Totalmente de acuerdo= 7

			<p><b>D2 Seguridad:</b> Se refiere a la habilidad del personal de la entidad para crear e inspirar credibilidad y confianza en los usuarios (Zeithaml, Bitner, &amp; Gremler, 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza al usuario</li> <li>- Seguridad en los tramites</li> <li>- Absolución de dudas</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El comportamiento del personal del Juzgado, le inspira confianza?</li> <li>- ¿Siente seguridad en las respuestas de sus trámites en el Juzgado de Paz Letrado?</li> <li>- ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas?</li> <li>- ¿Cuándo se le presenta un problema, el personal del Juzgado de Paz Letrado le ayuda a resolverlo?</li> </ul>	
			<p><b>D3 Empatía:</b> Hace referencia a la atención individualizada que se brinda por parte de la entidad a los usuarios, la cual debe estar adaptada al gusto y las necesidades de los usuarios (Zeithaml, Bitner, &amp; Gremler, 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada y comprensiva</li> <li>- Interés en mejorar el servicio</li> <li>- Interés en resolución de problemas del usuario</li> <li>- Horarios adecuados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El Juzgado de Paz Letrado tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas?</li> <li>- ¿El Juzgado de Paz Letrado se preocupa por brindarle un mejor servicio?</li> <li>- ¿El personal del Juzgado de Paz Letrado muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente?</li> <li>- ¿El Juzgado de Paz Letrado tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?</li> </ul>	
			<p><b>D4 Elementos tangibles:</b> Referido a la apariencia física y el estado de las instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales y también referido al personal (Zeithaml, Bitner, &amp; Gremler, 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo y materiales modernos</li> <li>- Infraestructura e instalaciones en buen estado</li> <li>- Personal de apariencia pulcra</li> <li>- Elementos materiales adecuados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El Juzgado de Paz Letrado cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno?</li> <li>- ¿La infraestructura e instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado son adecuadas y cómodas para la atención?</li> <li>- ¿El personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado tiene apariencia pulcra?</li> <li>- ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles?</li> </ul>	



## Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>							
<b>PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE CHINCHEROS APURÍMAC, 2019</b>							
<b>Cuestionario aplicado a los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019</b> Este cuestionario está orientado a recopilar información primaria de los ciudadanos que hacen uso del servicio de atención brindado por el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros, para llevar a cabo la investigación titulada “ <b>Calidad de servicio y la satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019</b> ”. <b>Instrucciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lea cuidadosamente cada alternativa, complete o marque con un aspa (x) los espacios correspondientes a los datos del expediente estudiado, según corresponda:</li> </ul>							
<b>Datos generales del usuario</b>							
<b>COMPLETAR LOS ESPACIOS CORRESPONDIENTES, SEGÚN CORRESPONDA</b>							
1	Edad						
2	Sexo						
3	Nivel educativo						
4	Tipo de actividad solicitada						
5	Tiempo total de servicio solicitado						
<b>MARCAR CON UN ASPA (X) LOS ESPACIOS CORRESPONDIENTES, SEGÚN CORRESPONDA</b>							
<b>Calidad de servicio y la satisfacción de atención en los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac, 2019</b>							
<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado siempre tiene disposición a atenderlo?						
6	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos?						
7	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?						
8	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su caso?						

	<b>Dimensión de seguridad</b>	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿El comportamiento del personal del Juzgado, le inspira confianza?							
11	¿Siente seguridad en las respuestas de sus trámites en el Juzgado de Paz Letrado?							
12	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas?							
13	¿Cuándo se le presenta un problema, el personal del Juzgado de Paz Letrado le ayuda a resolverlo?							
	<b>Dimensión de empatía</b>	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas?							
15	¿El Juzgado de Paz Letrado se preocupa por brindarle un mejor servicio?							
16	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente?							
17	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?							
	<b>Dimensión de elementos tangibles</b>	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿El Juzgado de Paz Letrado cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno?							
19	¿La infraestructura e instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado son adecuadas y cómodas para la atención?							
20	¿El personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado tiene apariencia pulcra?							
21	¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles?							

## Anexo 5. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

### Anexo 5.1. Validación por experto (1)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

DIMENSIONES / ítems	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
								SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión de Capacidad de respuesta</b>								SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado siempre tiene disposición a atenderlo?							X		X		X		
2	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos?							X		X		X		
3	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?							X		X		X		
4	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado le brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de su caso?							X		X		X		
<b>Dimensión de seguridad</b>								SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿El comportamiento del personal del Juzgado, le inspira confianza?							X		X		X		
6	¿Siente seguridad en las respuestas de sus trámites en el Juzgado de Paz Letrado?							X		X		X		
7	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado tiene conocimientos suficientes para absolver sus dudas?							X		X		X		
8	¿Cuándo se le presenta un problema, el personal del Juzgado de Paz Letrado le ayuda a resolverlo?							X		X		X		
<b>Dimensión de empatía</b>								SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas?							X		X		X		
10	¿El Juzgado de Paz Letrado se preocupa por brindarle un mejor servicio?							X		X		X		

11	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente?							X		X		X		
12	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?							X		X		X		
<b>Dimensión de elementos tangibles</b>								SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿El Juzgado de Paz Letrado cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno?							X		X		X		
14	¿La infraestructura e instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado son adecuadas y cómodas para la atención?							X		X		X		
15	¿El personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado tiene apariencia pulcra?							X		X		X		
16	¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles?							X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es pertinente y confiable para su aplicación

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Castañeda Gonzales Jaime Laramie  
DNI: 41418490

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

13 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAO - 15345

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5.2. Validación por experto (2)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....														
DIMENSIONES / Items	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
								Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión de Capacidad de respuesta</b>								<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1								X		X		X		
2								X		X		X		
3								X		X		X		
4								X		X		X		
<b>Dimensión de seguridad</b>								<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5								X		X		X		
6								X		X		X		
7								X		X		X		
8								X		X		X		
<b>Dimensión de empatía</b>								<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9								X		X		X		
10								X		X		X		

11	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente?							X		X		X		
12	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?							X		X		X		
<b>Dimensión de elementos tangibles</b>								<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El Juzgado de Paz Letrado cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno?							X		X		X		
14	¿La infraestructura e instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado son adecuadas y cómodas para la atención?							X		X		X		
15	¿El personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado tiene apariencia pulcra?							X		X		X		
16	¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles?							X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
DNI: 40802335

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

5 de Noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
ABSOR ESPECIALISTA  
CLAD. 19951

### Anexo 5.3. Validación por experto (3)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

DIMENSIONES / Items	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
								Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión de Capacidad de respuesta</b>								Si	No	Si	No	Si	No	
1								X		X		X		
2								X		X		X		
3								X		X		X		
4								X		X		X		
<b>Dimensión de seguridad</b>								Si	No	Si	No	Si	No	
5								X		X		X		
6								X		X		X		
7								X		X		X		
8								X		X		X		
<b>Dimensión de empatía</b>								Si	No	Si	No	Si	No	
9								X		X		X		
10								X		X		X		

11	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado muestra interés en resolver sus problemas en caso se le presente?							X		X		X		
12	¿El Juzgado de Paz Letrado tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?							X		X		X		
<b>Dimensión de elementos tangibles</b>								Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El Juzgado de Paz Letrado cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno?							X		X		X		
14	¿La infraestructura e instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado son adecuadas y cómodas para la atención?							X		X		X		
15	¿El personal que labora en el Juzgado de Paz Letrado tiene apariencia pulcra?							X		X		X		
16	¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles?							X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es aplicable.

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Aurelio Vargas Jibaja  
DNI: 23938021

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

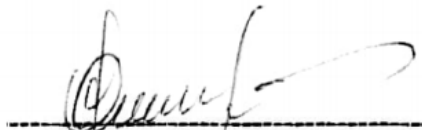
12 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante



## Anexo 1:

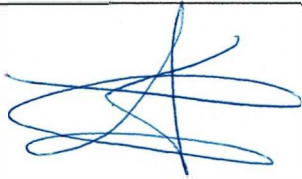
### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **Vilma Cusiquispe Andagua de Martinez**, egresado de la escuela de Posgrado y del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Abancay declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros – Apurímac, 2019" es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

- No ha sido plagiado mi total, ni parcialmente.
- He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
- No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico título profesional.
- Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 21 de enero de 2021.

Apellidos y Nombres: Cusiquispe Andagua de Martinez, Vilma	
DNI 45456109	Firma 
ORCID (ORCID: 000-0002-6283-046X)	