



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa  
Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Daneri Carrasco, Ricardo Manuel (ORCID: 0000-0002-8009-1947)**

**ASESOR:**

**Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mi madre y hermano menor, mis principales motores y soportes de mi vida para salir adelante; sin sus palabras de aliento no hubiera podido lograr la presente investigación, ni ninguna de mis metas trazadas a lo largo de mi vida. A mi padre y hermano mayor, los cuales físicamente no se encuentran en la tierra conmigo, pero los tengo en mi corazón y sus recuerdos me dan la fuerza para no dejarme derrumbar ante las adversidades.

### **Agradecimiento**

A todas aquellas personas que colaboraron con esta investigación. Al Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por su asesoría constante a lo largo de todas las etapas de este estudio, quien de forma objetiva y con sus conocimientos contribuyó en la obtención de los resultados esperados.

## Índice de contenidos

Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1: Población de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública según sus tres sub sedes .....22

Tabla 2: Muestra de los usuarios de defensa pública de asistencia legal según sus tres sedes.....23

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019 .....	30
Figura 2: Nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.....	31
Figura 3: Nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.....	32
Figura 4: Nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.....	33
Figura 5: Nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 .....	34
Figura 6: Nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.....	35

## Resumen

Esta investigación buscó identificar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo simple. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento de Cuestionario sobre la satisfacción de las usuarias del servicio, el cual ya ha sido validado, y sometido a pruebas de confiabilidad. Se aplicó a 731 usuarias del servicio en el año 2019, sobre una población de 4700 usuarios atendidos de enero a junio del año 2019. La variable Satisfacción de los usuarios se dimensionó desde la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en 15 indicadores en total. Se partió de la hipótesis general negativa que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio no es alto, rechazándose la hipótesis general positiva planteada, lo que podría deberse a las expectativas y percepciones negativas de los usuarios atendidos, lo que ocasionaría un rechazo de la población en recurrir al servicio. Se recomendó la implementación de un plan de acción en donde se encuentre establecido la evaluación constante de la satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado.

**Palabras clave:** Servicio de asistencia legal, expectativas y percepciones, defensa pública, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

This research sought to identify the level of satisfaction of the users of the Public Defense Legal Assistance service of the Sullana District Headquarters - 2019. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was of a simple descriptive level. The survey technique was used with the Questionnaire instrument on the satisfaction of the users of the service, which has already been validated, and subjected to tests of reliability. It was applied to 731 users of the service in 2019, out of a population of 4,700 users served from January to June 2019. The variable User satisfaction was measured from the tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy in 15 indicators in total. It was based on the general negative hypothesis that the level of satisfaction of the users of the service is not high, rejecting the general positive hypothesis raised, which shows could be due to the negative expectations and perceptions of the users served., which would cause a rejection of the population in resorting to the service. The implementation of an action plan was recommended where the constant evaluation of user satisfaction with the service provided is established.

**Keywords:** Legal Assistance service, expectations and perceptions, Public Defense, satisfaction of the users.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Cuando hablamos de satisfacción de un ser humano, conforme al estudio de Velandia, Ardon y Jara (2007), es hablar de su estado de ánimo, es un sentimiento agradable de conseguir lo que deseas, o es cuando tus necesidades son cubiertas de forma total; precisando que, la satisfacción no solo debe verse como un estado de ánimo individual, sino también desde un plano social, es decir en su interacción con otros sujetos.

La definición de satisfacción a lo largo del tiempo ha sido pasible de modificaciones y su aspecto más rico de estudio es en relación al consumidor o cliente, siendo el punto de partida de diversas teorías y métodos de medición del mismo; en este punto podemos decir conforme a lo indicado por Thompson (2006) que la satisfacción nace a raíz de conseguir un producto o un servicio, donde el mismo debe ser uno de tal magnitud que cubra todas las expectativas del cliente; encontrándose un doble beneficio bien marcado, del cliente al lograr la satisfacción plena de lo que buscaba, y del que brinda el servicio, pues esa persona va a recomendar el producto o servicio brindado, participando más personas y obteniendo mayor ingreso. Dentro de las propuestas más interesantes tenemos las de Johnson y Fornell (1991) que señalan a la satisfacción como una acumulación de experiencias que no es estática, y que se incrementa con el uso que le des al producto o servicio.

Ahora, este tratamiento de la satisfacción del cliente o consumidor, a lo largo del tiempo, se ha ido adaptando a los productos que brindan los entes propios del Estado, las mismas que se encuentran orientadas al usuario que recibe el servicio, donde a cambio de dicho servicio no existe una ganancia económica, sino un prestigio o reconocimiento, que se traduce en el cumplimiento de las funciones, y facultades establecidos en los documentos de Gestión de la misma entidad, con la única finalidad de saciar las necesidades de los mismos, buscando un bien común.

Neira y Diaz (2016) señalaron que la satisfacción del usuario en la administración actual es de mucha relevancia, y se da en relación al usuario asemejándolo al

cliente, y de la empresa asemejándolo a las entidades del Estado; en el cual intervendrán diversos factores como la infraestructura, empatía, etc....

Actualmente, el Estado se encuentra en un proceso constante de modernización de su gestión, siendo una de sus principales acciones la de mejora constante en el servicio brindado a la comunidad, todo ello sobre la base de sus necesidades y expectativas. Es en este contexto, la Secretaria de Gestión Pública (2018), como ente adscrito de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, emitió una norma técnica para una gestión de calidad de servicio en el Sector Público, siendo una herramienta de gestión, que incorpora diferentes elementos en los tipos de bienes y servicios que repercuten en la satisfacción usuaria, la cual tiene dentro de sus pilares de actuación las siguientes: 1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas; 2) La identidad del valor del servicio; 3) Fortalecer el servicio; 4) Medir y analizar la calidad del servicio; 5) Liderazgo y Servicio de la Alta Dirección; y 6) Cultura de un servicio de calidad.

Uno de los Ministerios del Poder Ejecutivo es el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual por intermedio de su Dirección General de Defensa Pública y acceso a la Justicia, y conforme al Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el servicio de Defensa Pública (2019), precisa que el Defensor Público es aquel, abogado contratado por el Estado, que brinda el servicio de defensa legal gratuita en proceso judiciales para personas de bajos recursos, preservando el principio constitucional de Defensa; su ámbito de actuación se define conforme a especialidades del Derecho, así tenemos, Defensores del Área Penal (brindan defensa a los imputados), Defensores de víctimas (brindan defensa a la víctima de delitos), Defensor Público del Área de Asistencia Legal (Brinda Defensa en procesos Civiles, Familia, Laboral y administrativos), Conciliadores extrajudiciales (encargados de dar oportunidad a las partes de llegar a un acuerdo plasmado en un documento oficial), y el personal del área de Equipo multidisciplinario (pool especializado que brinda asistencia a los Defensores Públicos). Centrándonos en la función del área de Asistencia Legal, la cual es de una especial importancia, debido a que a diario dichos defensores se

encuentran en contacto directo con la colectividad de bajos recursos, o con las personas en estado de vulnerabilidad; la misma trata temas en los que se encuentra inmerso el Intereses Superior del menor, personas con discapacidad, personas con otra preferencia sexual; las cuales son de gran coyuntura social, que muchas veces son tomadas por la ciudadanía con cierto recelo, incluso llegando a algún tipo de discriminación, encontrándose el personal que brinda el servicio en una realidad muchas veces desalentadora; pues el ciudadano considera que ser abogado propio del Estado, o por tener excesiva carga procesal, o por no cobrar por el servicio se brinda un servicio de mala calidad, ciudadano que se considera insatisfecho, incluso sin recurrir al servicio, optando muchas veces por la Defensa Particular.

Frente a ello, y teniendo una política de Modernización de la Gestión Pública del Estado, fue sumamente necesario medir la satisfacción de los usuarios que recurren al servicio defensorial de Asistencia Legal, dentro de la Dirección Distrital de Sullana, con la finalidad de buscar mejoras en su tratamiento, y así poder descubrir de donde nace dicha insatisfacción del usuario y que hacer para solucionarlo. Como investigadores y teniendo en cuenta que esta problemática planteada no ha sido abordada aún, en el espacio y tiempo específico, creemos que es necesario, en bienestar de los usuarios y de la Institución, la búsqueda de un servicio adecuado, el cual es uno necesario, reflejado en la cobertura de las expectativas del administrado.

Ante la realidad problemática planteada tuvimos el siguiente problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019?, y los siguientes problemas específicos ¿Cuál es el nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019? , ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?, ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?, ¿Cuál es el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de

Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?, y ¿Cuál es el nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?.

Las justificaciones de esta investigación se resumen en:

La importancia del presente trabajo es que nunca se ha estudiado de manera objetiva el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de la defensa pública de la sede distrital de Sullana, siendo así, los datos obtenidos permitirán a la institución conocer si el servicio es bueno, calificar al personal que brinda el servicio, y frente a resultados se podrá implementar mejoras en el servicio.

Será un trabajo adecuado, para ser aprovechado como fuente de ayuda para otras investigaciones, en las que se quiera medir el nivel de satisfacción de usuarios, del Estado, de un determinado servicio. Permitirá aumentar los conocimientos acerca de la satisfacción de los usuarios de las entidades públicas y aplicar todas las dimensiones utilizadas en la presente investigación.

Servirá como modelo para que otras entidades del estado repliquen el presente estudio en beneficio de la ciudadanía a la que sirven; buscando que el mismo sea una guía para que cualquier entidad estatal que brinda servicios a la ciudadanía pueda medir el nivel de satisfacción de los administrados, y en base a ello implementar Políticas de Gestión Públicas de mejora, las cuales deben encontrarse vigentes en el proceso de modernización del estado.

Como objetivo general tuvimos determinar el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, y como objetivos específicos identificar el nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, identificar el nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, identificar el nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, identificar el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios

del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, y identificar el nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Finalmente, tuvimos la siguiente hipótesis general  $H_i$ : El nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_o$ : El nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto; y como hipótesis específicas  $H_1$ : El nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_{o1}$ : El nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto;  $H_2$ : El nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_{o2}$ : El nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto;  $H_3$ : El nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_{o3}$ : El nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto;  $H_4$ : El nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_{o4}$ : El nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto;  $H_5$ : El nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto, y  $H_{o5}$ : El nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Neira García y Díaz Portilla (2016) investigaron con respecto al nivel de las expectativas del usuario del servicio, brindado por la Oficina Nacional de identificación y Estado Civil del Distrito el Porvenir, sobre una muestra de

ciudadanos que recurrieron al servicio de octubre a diciembre de 2014. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014. Sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar el nivel de capacidad de respuesta de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo; 2) Identificar el nivel de seguridad de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo; y 3) Identificar el nivel de empatía de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo. El paradigma fue Positivista, la metodología fue cuantitativa y el nivel fue descriptivo simple. Se usó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario de 12 preguntas cerradas. La población determinada por los usuarios del servicio, por el periodo de octubre a diciembre de 2014, aterrizó a una muestra de 278 usuarios, donde se aplicó un muestreo probalístico y aleatorio simple. El estudio se basó sobre tres dimensiones y se midieron cuatro indicadores por cada dimensión: Capacidad de Respuesta: Comunicación de conclusión del servicio, servicio rápido a los usuarios, empleados desocupados para responder las interrogantes, y disponibilidad de ayuda; Seguridad: Confianza, seguridad, amabilidad, y conocimientos suficientes; y Empatía: Atención individualizada, horarios adecuados, atención personalizada, y comprensión de necesidades. El estudio obtuvo los siguientes resultados: 1) La resolución de interrogantes del personal lo enmarca en un buen nivel de capacidad de respuesta, teniendo un resultado de 73%; 2) Con respecto a la confianza el nivel es alentador, siendo de 79%; y 3) Con respecto a la Empatía la Institución goza de un 68%. Como conclusión relevante destacamos que, el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014 fue alto, en beneficio de la Institución, sin embargo, es necesario una evaluación constante del personal de la institución para la mejora de dichos niveles alcanzados.

Valdiviezo Calle (2017) investigó con respecto a la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la entidad financiera Banco de Crédito, aterrizando dicha investigación sobre una muestra de 363 clientes de dicha entidad. El objetivo general fue determinar si La calidad del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del

Perú. Sus objetivos específicos fueron: 1) Determinar si la dimensión empatía del personal en la prestación del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú; 2) Determinar si la dimensión seguridad de la calidad del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú; 3) Determinar si la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú; 4) Determinar si la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú; y 5) Determinar si la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú. El paradigma fue Positivista, la metodología fue cuantitativa y el nivel fue descriptivo correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario del modelo Servqual de 22 preguntas sobre la calidad y 4 preguntas de satisfacción, ambas cerradas. La población determinada por los clientes de la entidad financiera que son atendidos de lunes a sábado, en las semanas de: 19/09/2016 – 24/09/2016, 26/09/2016 – 01/10/2016, 03/10/2016 – 08/10/2016, y 10/10/2016 – 15/10/2016, suman un universo total de 6229 cliente, la cual aterrizó a una muestra de 363 clientes, donde se aplicó un muestreo probalístico y aleatorio simple. El estudio, con respecto a la calidad del servicio, se basó sobre cinco dimensiones y se midieron cuatro indicadores por cada dimensión: Tangibilidad: Equipos modernos, instalaciones atractivas, apariencia pulcra, y elementos atractivos; Capacidad de Respuesta: Comunicación de la conclusión del servicio, servicio rápido, disposición de ayuda, y no ocupados para responder; Fiabilidad: Cumplimiento de promesas, interés en solucionar los problemas, Servicio a tiempo, conclusión del servicio en el tiempo prometido, y servicios sin errores; Seguridad: Confianza, seguridad, amabilidad, y conocimientos suficientes; Empatía: Atención individualizada, horarios adecuados, atención personalizada, mejores intereses, y comprensión de necesidades; y el estudio, con respecto a la satisfacción del cliente, se basó en una dimensión con 4 indicadores: Tiempo de atención, intereses y comisiones, seguridad en operaciones bancarias, y trato hacia el cliente. El estudio obtuvo los siguientes resultados: 1) Existe una vinculación entre calidad del servicio y satisfacción del

cliente; 2) Existe una vinculación entre elementos tangibles con la satisfacción del cliente; 3) Existe una vinculación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente; 4) Existe una vinculación entre la fiabilidad con la satisfacción del cliente; 5) Existe una relación entre seguridad con la satisfacción del cliente; y 6) Existe una relación importante entre la empatía con la satisfacción del cliente. Como conclusión relevante destacamos el resultado de falta de seguridad de los clientes del servicio con respecto al comportamiento de los empleados que brindan el servicio, recomendándose procesos más estrictos de reclutamiento de personal, así como capacitación correctiva del personal permanente.

Maggy Vera (2018) investigó sobre la relación de la atención de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, aterrizando la investigación sobre una muestra de 357 usuarios menores de edad. El objetivo general fue evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Sus objetivos específicos fueron: 1) Analizar los referentes teóricos y la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de pediatría, por medio de una revisión bibliográfica; 2) Identificar las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden al área de emergencias del Hospital General de Milagro; y 3) Diseñar un plan de mejora de la calidad de atención en los servicios de emergencia pediátrica para alcanzar la satisfacción del usuario. El paradigma fue Positivista, la metodología fue cuantitativa y el nivel fue descriptivo correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario del modelo Servqual de 21 preguntas cerradas de expectativas y 21 preguntas cerradas de percepción. La población determinada por la cantidad de 4950 niños, los cuales fueron atendidos al mes, la cual aterrizó a una muestra de 165 niños, donde se aplicó un muestreo probalístico y aleatorio simple. El estudio se basó sobre dos dimensiones y se midieron cinco indicadores por cada dimensión: Expectativas: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; Percepciones: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El



estudio obtuvo los siguientes resultados: 1) Con respecto a la tangibilidad: Se demostró una insatisfacción de los usuarios, debido a que sus expectativas fueron superiores a su percepción. 2) Con respecto a la fiabilidad: Se demostró una insatisfacción de los usuarios, debido a que sus expectativas fueron superiores a su percepción. 3) Con respecto a la capacidad de respuesta: Se demostró una satisfacción de los usuarios, debido a que sus percepciones fueron mayores a su satisfacción. 4) Con respecto a la seguridad: Se demostró una insatisfacción de los usuarios, debido a que sus expectativas fueron superiores a su percepción. 5) Con respecto a la empatía: Se demostró una insatisfacción de los usuarios, debido a que sus expectativas fueron superiores a su percepción. Como conclusión relevante destacamos que, para que un usuario se encuentre en una zona de satisfacción se debe lograr que sus percepciones cubran sus expectativas, todo ello con un servicio adecuado, siendo la metodología SERVQUAL la mejor herramienta para la medición de la satisfacción en las personas.

Valverde Marrufo (2017) investigó con respecto al Nivel de satisfacción de los usuarios del Poder Judicial de Sihuaz, aterrizando dicha investigación sobre una muestra de 300 usuarios de mesa de partes. El objetivo general fue el desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores de su institución para generar eficacia en la organización. Sus objetivos específicos fueron: 1) Mejorar la calidad del compromiso de los trabajadores de su institución; 2) Mejorar la calidad de atención de los trabajadores de su institución; 3) Mejorar el ahorro de tiempo de los trabajadores de su institución; 4) Mejorar la calidad de la atención preferencial de los trabajadores de su institución; 5) Mejorar la calidad de la atención preferencial de los trabajadores de su institución; 6) Mejorar la calidad de la atención preferencial de los trabajadores de su institución; 7) Mejorar la calidad de experiencia personal de los trabajadores de su institución; y 8) Mejorar la preocupación de los trabajadores de su institución. El paradigma fue Positivista, la metodología fue cuantitativa y el nivel fue descriptivo simple. Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario estructurado de 15 preguntas. La población determinada por 300 usuarios del Poder Judicial de Sihuaz, la cual aterrizó a una muestra de 59 usuarios. El estudio, se basó sobre cinco

dimensiones y se midieron uno o dos indicadores por cada dimensión: Facilidad: Compromiso y atención; Sensibilidad: Tiempo y atención preferencial; Tangibilidad: Comodidad; Aseguramiento: Trato y experiencia personal; y Empatía: Preocupación. El estudio obtuvo los siguientes resultados: 1) El 69.5% de los trabajadores manifestaron una insatisfacción como usuarios; 2) El 84.75% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad; 3) El 88.14% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Sensibilidad; 4) El 76.27% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Tangibilidad; 5) El 71.19% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Aseguramiento; y 6) El 59.3% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Empatía. Como conclusión relevante destacamos el resultado que de manera crítica existe una insatisfacción de los usuarios de la institución del Poder Judicial de Sihuas, recomendándose se programen actividades fuera del horario de oficina con la finalidad de reducir el estrés laboral y mejorar la empatía de los servidores.

A medida que ha ido pasando el tiempo el concepto de satisfacción se ha venido modificando poco a poco; es así que en los años setenta ya se podía hablar de una infinidad de trabajos que trataban este tema; siendo así, el interés de la satisfacción ha ido aumentando, encontrándose actualmente en vigencia. En los años sesenta los estudios de satisfacción partían en establecer cuáles son sus variables que intervienen en la formación de ella, y en los años ochenta ya se investigaba con respecto a cómo se procesaba la satisfacción (Moliner, Berenguer, y Gil, 2001).

En las ciencias se crearon diversos enfoques con respecto a las teorías de la naturaleza de la satisfacción; entre ellos tenemos: La teoría de la equidad de Brooks (1995), el cual explica que la satisfacción es un equilibrio entre los resultados del proceso de satisfacción con sus entradas a dicho proceso (costo, tiempo, esfuerzo). La teoría de atribución causal, también de Brooks (1995), el

cual nos explica que la satisfacción consta de dos factores, los internos, lo que siente el cliente al realizar cualquier compra, y los externos, lo que te costó en realizar dicha compra; es así que mientras más te cuesta un servicio o producto, tienes más satisfacción. Otra Teoría es la teoría del desempeño o resultado de Johnson, Anderson y Fornell (1995), la cual establece que la satisfacción se encuentra estrechamente ligada con el desempeño., siendo este el nivel de la calidad del producto relacionado con su precio, por lo que la satisfacción se encuentra estrechamente vinculado con el valor. Por último, tenemos la Teoría de las expectativas, de Liljander y Strandvik (1995), la cual explica que el cliente tiene expectativas con respecto a un producto o servicio, la misma que es antes de comprar o adquirir el servicio, ya con la compra o el servicio adquirido se hace una comparación de lo que esperabas con lo que obtienes, generándose una discrepancia positiva si el producto o servicio cubre lo que esperabas, y una negativa si no las cubre.

Asimismo existen teorías para el desempeño de la satisfacción dentro de las cuales tenemos la Teoría de Brechas, establece que la satisfacción es una brecha entre el servicio y lo que percibe el cliente, mientras la calidad del mismo nace de comparación del nivel adecuado o deseado y del nivel del desempeño percibido, existiendo entre ambos una zona de tolerancia; siendo así Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) dicen, si el servicio está dentro de la zona de tolerancia se encuentra en ventaja competitiva, si se encuentra por debajo del adecuado está en desventaja competitiva y si excede el nivel deseado en lealtad al cliente. Otra es la teoría de la catástrofe, la misma seguida por Oliva, Oliver y Bearden (1995), los cuales dicen que existen clientes con implicancia baja con el producto, y otros con implicancia alta; mientras en los primeros existe una relación lineal entre causa y efecto, en los segundos no pasa eso, ya que, el consumidor no cambia su producto o servicio que se encuentra en un rango adecuado, pero si, el mismo baja puede llegar el cliente a cambiar el producto o servicio por el de otro, y al pasar ello ya es casi imposible que regrese en posterioridad al servicio o producto anterior.

La teoría de las brechas la consideramos importante para nuestra investigación, los precursores de la misma fueron Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1988), quienes se refieren a las brechas como la distancia entre lo que se quiere hacer y lo que se hace, esta teoría se basa en las percepciones y expectativas del cliente. Según esta teoría la satisfacción es una brecha entre el servicio y lo que percibe el cliente, mientras la calidad del mismo nace de comparación del nivel adecuado o deseado y del nivel del desempeño percibido, existiendo entre ambos una zona de tolerancia; siendo así, se establece que, si el servicio está dentro de la zona de tolerancia se encuentra en ventaja competitiva, si está por debajo de lo adecuado se encuentra en desventaja competitiva, y si excede el nivel deseado se encuentra en lealtad al cliente. En base a esta teoría se utiliza el Modelo SERVQUAL para medir la satisfacción del cliente, el que se divide actualmente en cinco brechas.

Para Miranza, Chamorro, y Rubio (2007), el modelo SERVQUAL, iniciales de Service Quality, se divide en dos escalas de medición, una mide las expectativas por el servicio o el producto adquirido, y la otra la percepción. Sobre esas dos escalas se trabajan cinco dimensiones, las cuales se medirán conforme al nivel de acuerdo o de desacuerdo, para después llegar a una serie de conclusiones teniendo en base a la satisfacción, para lograr el tan ansiado servicio adecuado. Como ya se indicó, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), describen cinco brechas, las cuales son: 1) Primera brecha entre expectativas y percepciones, 2) Segunda brecha entre percepciones y normas de calidad, 3) Tercera brecha entre especificaciones y el servicio prestado, 4) Cuarta brecha entre el servicio prestado y su comunicación, 5) Quinta brecha entre expectativas del consumidor y la percepción por el servicio o producto adquirido. A partir de este modelo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) pudieron desarrollar un instrumento de medición del servicio adecuado el mismo que se basó en un inicio en 10 categorías, las cuales bajaron a cinco, en las que encajaban las opiniones de los clientes, las que no son independientes, ya que se vinculan o se complementan unas con otras, siendo las mismas la Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Definiendo nuestra variable podemos decir que, el término de satisfacción conforme a la Real Academia Española (2019), es la Acción y efecto de satisfacer, es aquel sentimiento de cumplimiento de mis deseos, es decir lo que uno quiere, pero claro dicho termino ha ido modificándose conforme al tiempo y conforme a la realidad en la que se desarrolla, es así que Armstrong y Kotler (2003) lo definen como la concordancia entre el servicio o bien que se percibe como deseable y las expectativas que se tiene adquirir dicho servicio o bien. Las expectativas nacen de experiencias con el producto y servicio, o lo que otros compradores te pueden decir del mismo, y si las expectativas son bajas solo atrae al comprador más no al resto, y si son altas la decepción podría ser inminente. (tres conceptos de autores). En el ámbito de los servicios, Sureshchandar, Rajendran y Anantharaman (2002) relacionan a la satisfacción del cliente con los servicios que ofrece una organización, la misma que se desarrolla en diversos niveles, ya sea en la interrelación con el contacto, con el servicio adquirido, y con la organización que ofrece dicho servicio; uno de los puntos importantes de esta definición es que se evalúa si la misma se le puede considerar una transacción o una actitud.

Por otro lado, desarrollando la satisfacción desde un plano laboral, tenemos a Chiavenato (1999) el cual la asemeja a la motivación del recurso humano, el que es dotado de destrezas, habilidades y capacidades, siendo la motivación ese impulso, deseo o tendencia, encontrándose en un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. Siguiendo este tipo de satisfacción, es decir en el ámbito laboral, Sánchez y García (2017) indican que para que una empresa sea considerada eficiente debe de existir una relación latente entre el personal de dirección y los trabajadores , buscando la satisfacción de ambas partes, la cual es constante y cambiante en diversas situaciones laborales; lo cual permitirá que el trabajador realice las tareas encomendadas de forma confiable, e incluso que ellos mismos no solo esperen las instrucciones sino que tengan iniciativa, sin necesidad de una fiscalización posterior, y del otro lado se encuentra el pago acorde a la actividad desempeñada, un trato igualitario, un trabajo con medidas de protección

laboral, siendo que solo ello se lograra con la alineación entre los intereses de organización con los particulares.

Desde otro punto de vista en definir la satisfacción, algunos autores como Salanova, Llorens, Cifre y Martinez (2012) la relacionan con la calidad del servicio recibido, calidad que nace con su percepción la cual depende de diversos factores entre los que tenemos la satisfacción de los trabajadores, la percepción propiamente dicha, las motivaciones del empleador hacia sus trabajadores, y la emoción positiva, teniendo como actor principal la actuación del empleador o representante de la empresa que brinda el servicio o producto. Siguiendo con la relación de calidad y satisfacción para Villa, Cando, Alcocer, y Ramos (2017) en la organización es fundamental que la calidad de servicio sea un concepto de verificación constante, es decir que sea considerado un concepto rutinario de constante análisis, ya que el mismo permitirá conseguir una satisfacción alta de los usuarios, lo que incluso permitirá superar situaciones inesperadas que se presenten, lo cual permitirá un incremento de ingresos en la entidad privada. Asimismo, Fraser, Watanabe, y Hvolby (2013) en este contexto de vinculación de calidad del servicio y satisfacción del consumidor precisan que trae como resultado la identificación de distintos tipos de consumidores, teniendo importancia en generar en el mismo un sentimiento de fidelidad el cual desemboca en beneficios no solo para el cliente, sino para la empresa con el incremento económico, el cual se traduce en beneficios laborales, e incluso en aumento de la moral del empleador lo cual permite que la empresa sea una competitiva a nivel de mercado.

Muchos podrán decir ¿En qué podría servirle a una empresa o institución que brinda un servicio o un producto a la colectividad la satisfacción del cliente?; frente a ello Kotler (2001), describe de una serie de beneficios, siendo los mismos tres: 1) Primer beneficio es que un producto o servicio que cubre las expectativas a través del tiempo volverá a ser adquirido, generándose un sentimiento de lealtad, naciendo la posibilidad de poder ofertar a dicha persona un producto o

beneficio distinto, 2) Segundo beneficios es la difusión que puede realizar la persona satisfecha con el producto o servicio, ahorrando tiempo y dinero con otro tipo de difusiones (medios de comunicación); asegurando una nueva clientela del servicio o producto ofrecido, y 3) El tercer beneficio es que la empresa o institución adquiere un renombre en el mundo competitivo (empresa), y un sentimiento de buen actuar al servicio de la ciudadanía (Institución).

Para Peñaloza (2004) los beneficios de la satisfacción del cliente, dentro del mundo empresarial, se centra en que este será un activo para una determinada empresa, convirtiéndose en un fiel adquiriente del servicio o producto ofrecido, el mismo que generará mayores ingresos, no solo como único cliente sino como una serie de promotor hacia los demás individuos; en cambio un cliente insatisfecho puede generar, en un conjunto de individuos, optar por cambiar de compañía e incluso la misma puede sucumbir y salir del mercado.

Para Hoffman y Bateson (2002) explica los beneficios de la satisfacción del cliente desde un plano de los proveedores del servicio o producto, ya que al generarse un sentimiento de satisfacción en las personas genera fluidez en la cadena de suministros, por la existencia de una mayor demanda.

Para Quispe y Ayaviri (2016) los beneficios de la satisfacción se pueden explicar desde un plano de la organización, es así que sea una lucrativa o no lucrativa la misma es igual de importante, todo ello logrado a raíz de una serie de procesos destinados en identificar y establecer propuestas a largo plazo, pues muchas empresas tienen como prioridad las necesidades de los clientes, pero no realizan un trabajo riguroso en la obtención de una medición de la misma, por ello la gran importancia del tema a tratar.

Dentro de los elementos que componen la satisfacción nos encontramos, según Kotler, y Armstrong, G (2008) con: 1) El rendimiento. Es lo que el cliente percibe del producto o servicio adquirido. Este elemento es subjetivo porque no se basa en lo real sino en lo que se percibe por el cliente, 2) Las Expectativas: Es el sentimiento de esperanza de obtener un servicio o producto para satisfacer sus

necesidades o deseos, ésta nace de promesas de un buen servicio o producto, de experiencias de otras personas que adquirieron el servicio o producto, o de las simples opiniones. 3) Niveles de satisfacción: Luego de obtener un servicio o un producto la persona nace niveles en su satisfacción, el mismo que puede ser de insatisfacción, satisfacción, y el último de complacencia.

Por otro lado, en la investigación de Bruni (2017) se pudo identificar la importancia de generar indicadores con respecto a la satisfacción del consumidor, pues esto permitirá tener la comprensión de las necesidades actuales de la empresa, las recomendaciones de los clientes permitirán definir un servicio más eficiente, es un método de superación de las necesidades de la organización, permite una evaluación constante teniendo en cuenta la eficacia y eficiencia en un control continuo, y es fuente activa de la generación de estrategias empresariales.

Tratando el tema de nivel de satisfacción, surgieron a lo largo del tiempo diversos métodos que permitían medir la satisfacción del cliente, encontrando los más representativos:

- El método de NPS - Net Promoter Score o puntuación neta de promotor de Reichheld (2003) el cual se basa en la percepción del cliente sobre una marca, se basa en la utilización de una simple pregunta que se evaluará en una escala del uno al diez, y así poder saber quiénes son los detractores, consumidores pasivos y promotores.
- El método SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), se encuentra estrechamente ligado a la eficacia del servicio; siendo un modelo de desajustes de ello; este método es el usado en la teoría de brechas, el cual se basa en las disconformidades entre la expectativa y lo que se percibe por el servicio prestado.
- El método SERVPER de Cronin, Morris y Taylor (1994), el cual se centra en las percepciones, pues basta con ellas para predecir el comportamiento de los individuos, para este método se utiliza una herramienta con veintidós afirmaciones todas con respecto a dichas percepciones sobre el



desempeño del método SERVQUAL; se debe de decir que varios investigadores prefieren este método pues se molesta menor al entrevistado, y los trabajos de análisis son menos complejos.

En cuanto al concepto de servicio público, Lazarte (2017) nos explica que es una actividad propia de las facultades del Estado, que busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el mismo que tiene como característica que es permanente en el tiempo, claro sin dejar de lado el respeto, cortesía y que este enmarcado dentro de la ética y las normas que rigen la función del órgano determinado. Para Cordero (2014) los servicios públicos es toda la actividad del estado dirigida a la satisfacción de las necesidades de la comunidad, donde por intermedio de estas actividades se refleja el buen desempeño de la administración, logrando obtener mejoras en las condiciones de vida de los ciudadanos. Por otro lado, Ariño (2007) califica a los servicios públicos como labores esenciales para la comunidad, labores que son consideradas de necesidad publica indispensable, pero las mismas deben de encontrarse formalizadas, por sus trascendentales efectos, mediante la ley formal, a partir de ello el servicio público se oficializa en un determinado sector gubernamental. Para Andia (2017) precisa que el servicio Público, con el solo termino de público hace hincapié al servicio del ámbito estatal el cual puede ser remunerado o si remuneración; servidor público es el funcionario o servidor de cualquier régimen laboral vigente en el Perú que actuará en nombre y en representación del Estado, y la finalidad de la función pública es buscar niveles de eficiencia óptimos los cuales se reflejaran en la atención de la ciudadanía a tiempo, que se logre satisfacer las necesidades del ciudadano prevaleciendo los recursos públicos.

El servicio público nace de la norma, y su regulación deriva de la Constitución Política del Perú, la norma específica y su Reglamento; significa que al nacer un servicio el Estado decide brindar prestaciones a la ciudadanía, el mismo es el administrador de ello por lo que se encargará de su regulación en pro y beneficio del ciudadano en su conjunto (Reyna,1996). Según Jéze (1948), para que exista un servicio público debe de existir una necesidad del pueblo o grupo de ciudadanos, donde frente a ello se busca la satisfacción. Kresalja (1999) refiere

que el servicio público tiene diversas notas características: Es una actividad propia del estado, él es el único responsable de ella; dicha actividad debe encontrarse formalizada, justificándose por ser una actividad importante o indispensable; se aplica el régimen del Derecho Público, goza de una protección especial; son labores útiles, indispensables y necesarias para la sociedad; y por último está destinada a satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos, las cuales son cambiantes y se encuentran en un proceso constante de transformación.

Conforme lo establecido por Reyna y Ventura (2008) los servicios públicos se clasifican en 1) *Esenciales: Son de tal importancia que, si no se brindar se pone en peligro el Estado*, 2) *No esenciales: No ponen el peligro del Estado en caso no se brinden*, 3) *Permanentes: Se brindan de forma constante*, 4) *Esporádicos: Son eventuales y transitorios*, 5) *Obligatorios: Son señalados por Constitución y leyes*, y *Optativos: Se encarga de ellos la autoridad administrativa competente*. Para Westreicher (2020) los servicios públicos se clasifican en 1) *básicos: Son los esenciales, los que llegan al hogar de cada persona, propios para una calidad de vida*, 2) *administrativos: son los propios de la gestión interna de la institución*, y 3) *auxilio: son los propios de una situación en emergencia, se activan de forma excepcional en emergencias, que afectan a la colectividad*. Marienhoff (2003) precisa que los servicios públicos pueden ser indeterminados si la utilidad que se reporta es general, es decir para todos, o determinados si el beneficio es para una sola persona; asimismo clasifica a los servicios públicos como nacionales, regionales y municipales, teniendo en cuenta la jurisdicción de la entidad que los brinda.

Existen dos tipos de usuarios del servicio público el externo que es la ciudadanía en conjunto, y el interno que es el usuario que recibe el servicio de forma directa, siendo importante a quien nos dirigimos para poder analizar a los usuarios del servicio y el valor del mismo para ellos, si el mismo es útil y que ventajas se obtendrá. En la administración pública nos encontramos con diversos tipos de usuarios como el que recibe el servicio: de forma directa o indirecta, y el que contribuye para esos servicios, con el pago de impuestos (Ruiz, 2015).

Para Barrio (2003) el usuario del servicio público, es el centro de la importancia de dicho servicio, es la razón de su existencia, las necesidades de la sociedad, y la urgencia en su atención justifican la continuidad e incluso la adaptabilidad de los mismos. Asimismo, se enmarca al ciudadano como usuario potencial donde se da importancia a diversas características que debe de tener el servicio brindado, como son el acceso al servicio, el coste de los servicios, calidad y mantenimiento de las prestaciones y participación en la gestión.

Las dimensiones de nuestra variable nivel de satisfacción fueron desarrolladas por Zeithaml, V; Berry, L; y Parasuraman, A. (1993), las cuales son: 1) Tangibilidad: Se detalla de cómo debería estar estructurada la entidad o institución, lo que se puede ver a simple vista por el usuario al entrar al establecimiento; aquí nos encontramos con el estado de los equipos, la presentación del servidor. Para Zeithaml y Bitner (2005), esta dimensión se basa en la estructura de las instalaciones por ejemplo si una entidad no tiene instalaciones adecuadas, que es lo primero que evidencia el usuario, solo con entrar ya se evidencia incomodidad, por la mala impresión. Su indicador es la Comodidad: Que es estar complacido por el servicio; 2) Fiabilidad: Se refiere a la habilidad en brindar el servicio la cual está íntimamente relacionada con el nivel de preparación del profesional, y el cumplimiento de promesas. Sus indicadores son el compromiso (predisposición de brindar el servicio) y la atención de las expectativas y necesidades; 3) Capacidad de respuesta: Es la aspiración de ayuda el cual se debe desarrollar de forma rápida; comprende un granito de respeto el cual se refleja en el tiempo. Sus indicadores claves son el tiempo, y la atención preferencial; 4) Seguridad: La cual se refleja en la confianza que debe tener el usuario frente al servicio, el cual debe ser bueno. Acá se habla del profesionalismo, cortesía que se le brinda al usuario; esta dimensión es muy importante debido a que el personal que labora en una entidad debe plasmar su seguridad en el usuario para que sienta la tranquilidad de que obtendrá lo que fue a buscar. Sus indicadores son buen trato y experiencia personal; y Empatía: La que se refiere en ponerse en el lugar de los usuarios, entenderlo en base a una

comunicación fluida y afectiva; esto se forma con respecto a talleres de atención al usuario, su indicador es la preocupación.

Definiendo los términos básicos de nuestra investigación tenemos el servicio al usuario que es la gestión del Estado, representado por el personal encargado, en búsqueda de su satisfacción, se trata del trabajar y como poder hacer las cosas bien, en donde toda la organización esta inmiscuida, tanto en cómo atender al usuario interno o externo (Adib, 2010); y la satisfacción del cliente que para Kotler (2008), es la medición del ánimo de un individuo que nace de la comparación la utilidad captada de un producto o servicio con sus esperanzas, de ella nace la calidad del servicio o producto optimo siendo un fin muypreciado para toda institución.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación es básica, pues conforme a CONCYTEC (2018), púes se buscó un conocimiento más completo de los hechos observables. Nació de un paradigma positivista, se utilizó el procedimiento hipotético-deductivo, y partió del supuesto de la existencia de un orden en la naturaleza y de las posibilidades de conocerlo (Hernández, Fernández y Baptista 2014); de una metodología cuantitativa ya que se cuantificó la variable de estudio a nivel de categorías que midió las dimensiones e indicadores del Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019 (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Se trató de una investigación de tipo descriptivo simple, según Muñoz (2016) en este tipo de investigación se buscó precisar las características de individuos, en particular o en grupo, y de fenómenos, describiendo conductas, dichos fenómenos y situaciones; es así que nuestra investigación se basó en la recolección y tratamiento de datos, se ordenó el resultado del producto de los niveles encontradas en cada dimensión del tema del Nivel de satisfacción de los usuarios

del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Nuestro diseño fue no experimental ya que no se manipuló la variable de satisfacción del usuario, solamente se recolectó información y se procedió con su descripción directa acerca del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de defensa pública.

Se establece con la siguiente fórmula:

$$X \longrightarrow A$$

Donde:

- X: Representa a los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019.
- A: Representa a la información extraída de la muestra que servirá como base para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019

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

La variable que se estudió es la de Satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública, fue la misma una variable independiente y cuantitativa.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo conformada por todos los usuarios que accedieron al servicio de asistencia legal de defensa pública de la sede distrital de Sullana, por el periodo de enero a junio de 2019.

Tabla 1

*Población de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública según sus tres sub sedes*

<b>Sedes</b>	<b>Total</b>
Sullana	2000
Talara	1500
Ayabaca	1200
Total	4700

*Fuente: Libro de consultas del Defensor Público de Asistencia Legal de cada sub sede, y datos recopilados del sistema de ingresos de casos del Defensor Público.*

### **3.3.2 Muestra**

La muestra fue de tipo probabilística simple, pues cada una de las unidades que compusieron la población fueron conocidas, y tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para ser parte de nuestra muestra.

Como criterios de exclusión tenemos: 1) Los usuarios que no desearon darnos la información para nuestra investigación, ya sea por su estado de ánimos, o falta de disponibilidad de tiempo; 2) Los usuarios que por primera vez necesitaron de nuestro servicio, ya que ellos no gozaron de la información necesaria para nuestra investigación; y 3) Los usuarios que solamente llegaron a la Oficina de la Defensa Pública por simples consultas legales; pues los mismos no tuvieron continuidad en solicitar el servicio.

Como criterios de inclusión tenemos: 1) Los usuarios de más de 18 años; 2) Los usuarios que desearon darnos la información necesaria; 3) Los usuarios de sexo masculino y femenino, sin ninguna distinción; 4) Los usuarios que recurrieron a nuestros servicios de forma constante, más de una vez han llegaron a nuestra oficina; 5) Los usuarios que tuvieron sus casos judiciales, en nuestra institución, con carpeta defensorial formada, y registrada.

La muestra de 731 de los usuarios atendidos en las tres sedes antes detalladas, se definió con la siguiente formula:

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 \sigma^2 N}{z_{\alpha}^2 \sigma^2 + e^2 (N - 1)}$$

N: Número de la población

Q: Valor de la varianza

e: Error estipulado

Z: Valor de la abscisa Z en la distribución normal

Tabla 2

*Muestra de los usuarios de defensa pública de asistencia legal según sus tres sedes.*

<b>Sedes</b>	<b>Total</b>
Sullana	312
Talara	231
Ayabaca	188
<b>Total</b>	<b>731</b>

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

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se usó fue la encuesta, la cual buscó reacciones sobre preguntas estructuradas en la que se utilizó un cuestionario para medir en los sujetos de análisis, usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, aproximaciones sobre su nivel de satisfacción.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se usó fue el cuestionario de encuesta, se tuvo como informantes a los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, dicho instrumento se utilizó para encontrar información pertinente en la que se abordó los objetivos del presente proyecto,

dicho cuestionario contó con preguntas cerradas, el cual se midió la percepción del usuario con respecto al servicio recibido, se tomó en cuenta cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, se estimó conveniente tres preguntas por cada dimensión. El cuestionario se denominó con el nombre de Encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el mismo que constó de un total de 15 preguntas, las que se midieron en una escala ordinal de tipo Likert.

### **3.4.3 Validez y Confiabilidad**

#### **3.4.3.1 Validez**

##### **3.4.3.1.1 Validez de contenido**

Se consideró a tres expertos en el área, los cuales garantizaron que los ítems de los instrumentos elaborados, en este caso un instrumento para mi variable nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019, representó el contenido que se busco evaluar. Para ello se recurrió al análisis de tres especialistas del tema, los cuales manifestaron su opinión respecto a la pertinencia de los instrumentos; Vladimiro Sanchez Urbina – Administrador de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana y Magister en Gestión Pública, Juan Castope Buchelli – Doctor en Derecho y Profesor en Posgrado de Metodología de Investigación y Ricardo Martin Zamora Moreno – Magister en Gestión Pública; asimismo manifestaron que la redacción de las preguntas garantizan la coherencia con los objetivos planteados, por lo que se aprobó su aplicación a la muestra de estudio.

##### **2.4.3.1.2 Validez de criterio**

La variable estuvo muy bien definida gracias al sustento en el marco teórico. La misma contó con dimensiones e indicadores; la variable “Nivel de Satisfacción de los usuarios” tuvo cinco dimensiones y quince indicadores, que fueron en alta proporción parte de instrumentos de Gloria (2014) y Cruz (2015), entre otros; las cuales permitieron generar unidades de medida a partir de la muestra señalada, dieron paso a que éstas permitan responder los objetivos planteados en la investigación.



#### **2.4.3.1.3 Validez de constructo**

Además de lo visto en validez de contenido y validez de criterio, la variable nivel de satisfacción, fue correctamente conceptualizadas y respaldada por autores que se encuentran citados. La variable “Nivel de satisfacción de usuarios” fue basada en los conceptos de Galviz (2011). Sus dimensiones e indicadores se estrecharon, con lo cual se garantizó dicha validez.

#### **2.4.3.2 Confiabilidad**

La confiabilidad fue evaluada con el Alfa de Cronbach, lo que precisó qué tan estrechamente relacionado estuvo un conjunto de ítems. El índice obtenido se encontró entre los parámetros de 0,66 y 0,71 fue considerado muy confiable. En este caso, dicha confiabilidad se realizó sobre nuestro instrumento de medición que se creó para mi variable, nivel de satisfacción del usuario. Su cálculo inició por establecer la prueba piloto que se ejecutó, para la que se escogió una muestra con similares características a la que correspondió nuestro estudio, la cual fue de 8 unidades de análisis. Posteriormente, el alfa de Cronbach se calculó a través de una formula la cual nos ayudó a precisar si los instrumentos eran confiables. El valor obtenido para mi variable fue de 0.66, por lo que se demostró una clara confiabilidad en nuestro instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

El trabajo centró su táctica en dos etapas generales: 1) Estudio del compendio de los niveles de satisfacción (primera unidad de análisis); 2) encuestas a los usuarios del servicio y recolección de datos obtenidos (segunda unidad de análisis).

Se trabajó, para ello, a partir de los usuarios de Asistencia Legal del Distrito Judicial de Sullana, de sus tres sub sedes: Ayabaca, Talara y Sullana.

El investigador titular definió las unidades de análisis sobre las que se operó, siendo los elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

El investigador dividió el aspecto operativo, desde la búsqueda de fuentes, a la interpretación de los datos y discusión de resultados, pasando por los conceptos del marco teórico de la investigación y su definición y operacionalización de variables.

Los ajustes a la variable, dimensiones e indicadores se desarrollaron de forma individual por el investigador. Con respecto a la variable (nivel de satisfacción), se realizó un análisis de su contenido. Con respecto al instrumento que se aplicó a la variable nivel de satisfacción, fue el cuestionario de encuesta el cual se destinó a los sujetos referidos por el investigador.

Previamente a la aplicación del instrumentos seleccionado, se procedió con determinar el grado en el que nuestro instrumento pretendió medir nuestra variable nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, para ello se utilizó los criterios de validez del instrumento; para el criterio de contenido se procedió con recurrir a expertos en el tema de investigación, los mismos que tuvieron a la vista nuestro instrumento, así como nuestros objetivos y metodología de trabajo, todo ello con la finalidad de recibir consejos y si lo amerita hacer una reestructuración de nuestro trabajo de investigación; posteriormente se corroboró los resultados de nuestro instrumento con otros resultados similares, exactamente con los resultados del instrumentos de Gloria (2014) y Cruz (2015); y por último se analizó si nuestro instrumento representó y midió conceptos teóricos, siendo que en el presente caso nuestra variable tuvo respaldo con la base teórica de Galviz (2011). Posteriormente, se procedió con medir el grado de confiabilidad de nuestro instrumento con la prueba del alfa de Cronbach, donde con la obtención de un resultado positivo tuvimos habilitado nuestro instrumento para su aplicación a nuestra muestra de análisis.

Para la recolección de nuestros datos se proyectó un trabajo con 731 usuarios del servicio, los cuales fueron la muestra de la población del promedio de usuarios atendidos del enero a junio del año 2019.

La supervisión del trabajo en la utilización del cuestionario estuvo a cargo del investigador titular.

Posteriormente se elaboró una base de datos en excel, donde se cuantificó las respuestas del instrumento, pues se trabajó con una escala de tipo Likert con cinco diferentes alternativas que tuvieron un valor ascendente desde el valor 1 al 5.

Con la matriz de base de datos elaborada, la información se procesó y analizó estadísticamente, para después trasladarse al software SPSS donde se realizó la tabla de los equivalentes y sacó la frecuencia de los resultados, que se mostraron en figuras. Después, se realizó una contrastación de nuestra hipótesis, donde se hallaron los resultados de las características a partir de los datos obtenidos de nuestra muestra y se fijó la aceptación o rechazo de la hipótesis general y específicas, así como de la hipótesis positiva y negativa. Por último, teniendo a la vista las figuras, con los resultados, se procedió con interpretarlos conforme a los aportes teóricos, y trabajos previos obteniendo nuestras conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para nuestra investigación nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019, establecida desde el paradigma positivista, metodología cuantitativa y nivel descriptivo simple, seguimos la siguiente ruta de análisis de datos.

Con los datos logrados para la variable nivel de satisfacción, se generó una base de datos utilizando el programa Excel, la misma que se remitió al software SPSS para el trabajo estadístico.

De acuerdo al tipo de investigación y objetivos trazados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial; con el estadístico descriptivo se procedió en un primer lugar en establecer los baremos de nuestra investigación, se crearon los rangos de nuestras cinco dimensiones, y se determinó si se encuentran en un rango alto,

medio y bajo; posteriormente se procedió en sacar los totales de cada dimensión de nuestra variable, así como el resultado total de nuestra variable, los cuales se trasladaron al software SPSS para la realización de la tabla de los equivalentes y poder sacar la frecuencia de los resultados, los cuales se mostraron en figuras; estas gráficas revelaron el resultado total de los datos obtenidos. Por último, se realizó una contrastación de nuestra hipótesis, donde se hallaron conclusiones de las características a partir de los datos obtenidos de nuestra muestra y se fijó la aceptación o rechazo de la hipótesis general y específica, así como la hipótesis positiva y negativa.

En cualquier caso, por el diseño de nuestra investigación (paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo simple), se realizó el análisis univariado, cuantitativo.

La visualización de los datos se realizó mediante figuras, generados por el software usado, siendo el SPSS

Para el análisis e interpretación de datos se siguió los protocolos respectivos a la estadística descriptiva simple, para llegar a lectura de cada dato relevante, todo esto pudo determinar los objetivos y contrastar la hipótesis que se formularon en base a los resultados adquiridos en la actividad de procesamiento de datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación “Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019”, se desarrolló utilizando el criterio de inalterabilidad de información, pues no se manipularon los instrumentos, ni se usó la información para fines distintos a los necesitados en el presente trabajo.

Al encontrarnos en una investigación donde se aplicó un instrumento denominado cuestionario de encuesta a los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, los mismos fueron

informados, obteniendo su consentimiento para para su participación, cumpliendo con el criterio del consentimiento informado y autonomía.

Con la presente investigación Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019, no se buscó hacer algún tipo de daño a los participantes, sino que su participación se realizó siempre protegiendo el bienestar tanto psicológico como físico, y su trascendencia de los usuarios en la sociedad, cumpliendo con los criterios éticos de beneficencia y no maleficencia.

En la presente investigación no existió algún trato desigual entre los sujetos a investigar, pues después de los criterios de exclusión y de inclusión, los cuales fueron justos y equitativos, nuestra muestra de investigación fue la idónea para la aplicación de nuestro instrumento, cumpliendo con el criterio ético de justicia.

#### IV. RESULTADOS

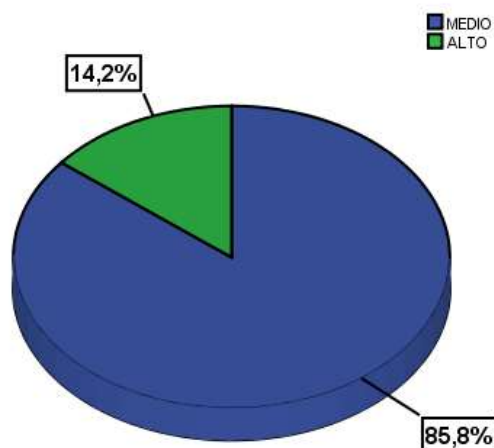


Figura 1: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 85,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de satisfacción es medio; y el 14,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de satisfacción es alto.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 85,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de satisfacción es medio aceptándose la hipótesis general negativa en el sentido que el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública la Sede Distrital de Sullana – 2019 no es alto.

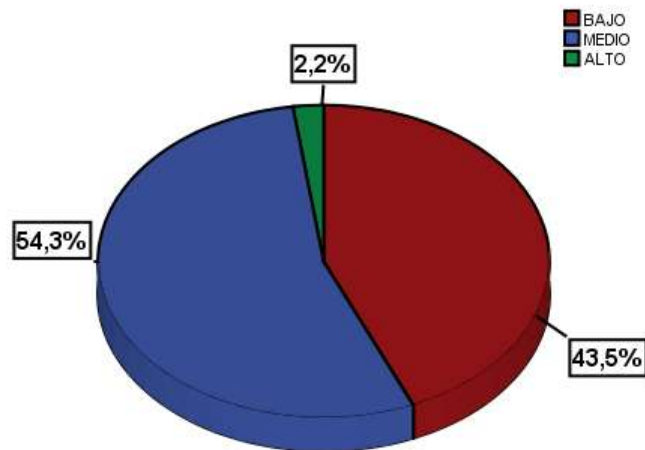


Figura 2: Nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 54,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es medio; el 43,5% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es bajo; y el 2,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es alto.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 54,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es medio aceptándose la hipótesis específica negativa en el sentido que el nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.

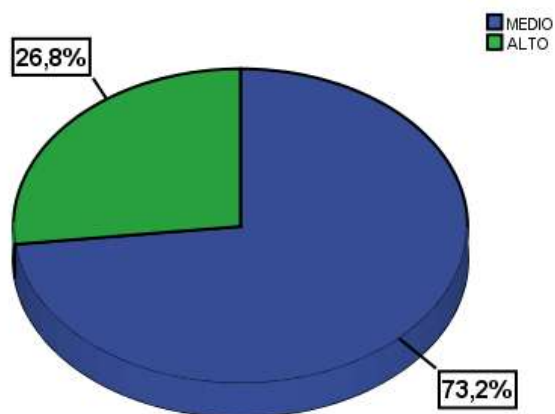


Figura 3: Nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 73,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de fiabilidad es medio; y el 26,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de fiabilidad es alto.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 73,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de fiabilidad es medio aceptándose la hipótesis específica negativa en el sentido que el nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.



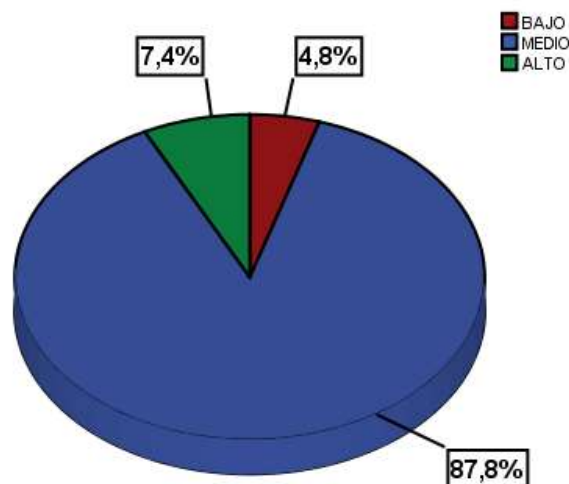


Figura 4: Nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 87,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es medio; el 7,4% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es alto; y el 4,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es bajo.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 87,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es medio aceptándose la hipótesis específica negativa en el sentido que el nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.

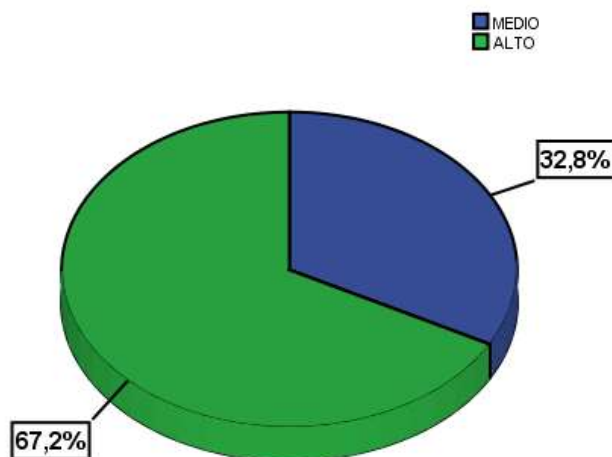


Figura 5: Nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 67,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de seguridad es alto; y el 32,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de seguridad es medio.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 67,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de seguridad es alto rechazándose la hipótesis específica negativa en el sentido que el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto, y aceptándose la hipótesis específica positiva en el sentido que el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto.

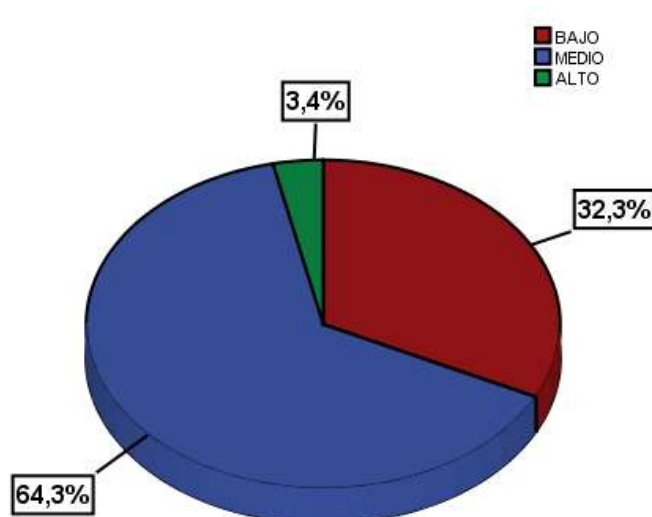


Figura 6: Nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

#### Apreciaciones

- Se encontró que el 64,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es medio; el 32,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es bajo; y el 3,4% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es alto.
- Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 64,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es medio aceptándose la hipótesis específica en el sentido que el nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.

## V. DISCUSIÓN

En la figura 1, se apreció que el 85,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de satisfacción es medio; y el 14,2% consideraron que el nivel de satisfacción es alto. Realizando la contrastación de hipótesis se aprecia que el 85,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideran que el nivel de satisfacción es medio aceptándose la hipótesis general nula en el sentido que el nivel de satisfacción de usuarios no es alto, se comprueba lo encontrado por Valverde (2017), quien en su estudio referente a la satisfacción de los usuarios del Poder Judicial de Sihuas – Ancash-2017, se manifestó una insatisfacción de los usuarios del 69.5%, el cual se enmarco en la falta de adopción de políticas de adecuación de calidad del servicio. Al respecto, Sureshchandar, Rajendran y Anantharaman (2002) en el ámbito de servicios relacionan a la satisfacción del cliente con los servicios que ofrece una organización, la misma que se desarrolla en diversos niveles, ya sea en la interrelación con el contacto, con el servicio adquirido, y con la organización que la ofrece.

En la figura 2, se apreció que el 54,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es medio; el 43,5% consideraron que el nivel de tangibilidad es bajo; y el 2,2% consideraron que el nivel de tangibilidad es alto. Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 54,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de tangibilidad es medio aceptándose la hipótesis específica nula en el sentido que el nivel de tangibilidad según los usuarios no es alto, lo cual se emparenta lo encontrado por Maggy (2018), quien en su estudio referente a la relación de la atención de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, se manifestó una insatisfacción de los usuarios debido a que las expectativas de los mismos fueron superiores a sus percepciones, existiendo falencias en la estructura interna del nosocomio. Al respecto Salanova, Llorens, Cifre y Martínez (2012) relacionan a la satisfacción con la calidad del servicio recibido, la que nace con su percepción la cual

depende de diversos factores entre los que tenemos la satisfacción de los trabajadores, la percepción propiamente dicha, las motivaciones del empleador hacia sus trabajadores, teniendo en cuenta sobre cómo debería estar estructurada la entidad o institución, y la emoción positiva, teniendo como actor principal la actuación del empleador o representante de la empresa que brinda el servicio o producto.

En la figura 3, se apreció que el 73,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de fiabilidad es medio; y el 26,8% consideraron que el nivel de fiabilidad es alto. Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 73,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de fiabilidad es medio aceptándose la hipótesis específica nula en el sentido que el nivel de fiabilidad no es alto, se evidencia lo encontrado por Valdiviezo Calle (2017), quien en su estudio referente a la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito – Agencia Piura 2016, se manifestó una insatisfacción con respecto al elemento de fiabilidad debido a que no siempre se cumple con los tiempos de espera en la atención del cliente siendo considerado como un servicio deficiente o neutral. Al respecto Zeithaml, V; Berry, L; y Parasuraman, A. (1993) refieren a la fiabilidad como la habilidad en brindar el servicio la cual está íntimamente relacionada con el nivel de preparación del profesional, y el cumplimiento de promesas. Sus indicadores son el compromiso (predisposición de brindar el servicio) y la atención de las expectativas y necesidades.

En la figura 4, se apreció que el 87,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es medio; el 7,4% consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es alto; y el 4,8% consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es bajo. Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 87,8% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de capacidad de respuesta es medio aceptándose la hipótesis específica nula en el sentido que el nivel de capacidad

de respuesta no es alto, se comprueba lo encontrado por Neira García y Díaz Portilla (2016), quienes en su estudio referente evaluación del nivel de satisfacción del usuario de RENIEC – oficina del Porvenir – Trujillo – La Libertad – 2014, se manifestó en cuanto a la capacidad de respuesta en la sede de la RENIEC el 73% de los usuarios se encuentran de acuerdo con el servicio, y el 3% se encuentran totalmente de acuerdos con el servicio, encontrándose el mismo en un nivel medio el cual podría mejorar con la medición constante de la variable. Al respecto, Cordero (2014) refiere que la actividad del estado se encuentra dirigida a la satisfacción de las necesidades de la comunidad, donde por intermedio de estas actividades se refleja el buen desempeño de la administración, el cual debe ser oportuno.

En la figura 5, se apreció que el 67,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de seguridad es alto; y el 32,8% consideraron que el nivel de seguridad es medio. Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 67,2% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de seguridad es alto rechazándose la hipótesis específica nula en el sentido que el nivel de seguridad no es alto, y aceptándose la hipótesis específica positiva en el sentido que el nivel de seguridad es alto, se patentiza lo encontrado por Valdiviezo Calle (2017), quien en su estudio referente a la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito – Agencia Piura 2016, se manifestó una satisfacción con respecto al elemento de seguridad debido a que los clientes se sienten seguros en sus transacciones bancarias debido a la percepción de los conocimientos suficientes en la resolución de sus interrogantes. Al respecto, Brooks (1995), refiere que la satisfacción consta de dos factores muy importantes, los internos, lo que siente el usuario frente a un servicio, y los externos, lo que te costó el adquirir el mismo.

En la figura 6, se apreció que el 64,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es medio; el 32,3% consideraron que el nivel de empatía es bajo; y el 3,4%

consideraron que el nivel de empatía es alto. Realizando la contrastación de hipótesis se apreció que el 64,3% de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019 consideraron que el nivel de empatía es medio aceptándose la hipótesis específica nula en el sentido que el nivel de empatía no es alto, se comprueba lo encontrado por Valverde (2017), quien en su estudio referente a la satisfacción de los usuarios del Poder Judicial de Sihuas – Ancash-2017, se manifestó una insatisfacción, en la dimensión de empatía, de los usuarios del 59.3%, siendo un punto de partida para ponerse en el lugar del prójimo y facilitar su acceso a los servicios brindados. Al respecto Lazarte (2017) nos explica que, en la actividad propia de las facultades del Estado, se busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el mismo que tiene como característica que es permanente en el tiempo, claro sin dejar de lado el respeto, cortesía y que este enmarcado dentro de la ética y las normas que rigen la función del órgano determinado.

#### **PUNTOS INCIERTOS:**

Una limitación de este estudio es que existen muy pocas investigaciones a nivel nacional sobre el nivel de satisfacción de usuarios de Instituciones Ministeriales propias del estado, así como no existen investigaciones con respecto al nivel de satisfacción de usuarios del servicio de la Defensa Pública a pesar de ser una institución con más de once años de creación. Por lo que se invita que otros investigadores traten el tema, experimentando con otros espacios de análisis, como son otras áreas de la defensa pública o con algún grupo específico vulnerable.

#### **RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Siendo actualmente considerada la Modernización de la Gestión Pública del Estado, como política pública fue sumamente necesario medir la satisfacción de los usuarios que recurren al servicio defensorial de Asistencia Legal, dentro de la Dirección Distrital de Sullana, con la finalidad de buscar mejoras en su tratamiento. Como investigadores y teniendo en cuenta que nuestra problemática planteada no ha sido abordada aún, en el espacio y tiempo específico, creemos que fue necesario abordar, en bienestar de los usuarios y de la Institución, la

búsqueda de un servicio de adecuado, reflejado en la cobertura de las expectativas y percepciones del administrado.

Creemos que el abordaje de la satisfacción del usuario de defensa pública en la presente investigación adquiere relevancia debido que se ha realizado la investigación en una institución totalmente asistencial, donde a diferencia de otras instituciones la relación de usuario y el que brinda el servicio es constante, asimismo los usuarios del servicio son ciudadanos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, ya sea por ser pobres, mayores de edad, niños y adolescentes, mujeres, personas LGBTI, enfermos terminales, condiciones que deben ser tratadas de forma personalizada por el personal no solo capacitado profesionalmente, sino con valores, y en ambientes adecuados; pues la revictimización en el tratamiento de estas personas podría ser desastroso.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción general de las 731 usuarias usuarios del servicio de Asistencia Legal que se atendieron los seis primeros meses del 2019 en la Sede Distrital de Sullana es medio, se ha demostrado que su satisfacción no es alta con respecto a la atención recibida, rechazándose la hipótesis general positiva, y con ello se corrobora los antecedentes y aportes teóricos planteados por diferentes autores, lo que nos demuestra que los resultados del servicio recibido podrían deberse a las expectativas y percepciones negativas de los usuarios atendidos, lo que ocasionaría insatisfacción, pérdida de confianza en la entidad, y un rechazo de la población en recurrir al servicio.
2. En lo que respecta a la evaluación de la dimensión de tangibilidad, los usuarios estudiados demostraron tener una satisfacción media, rechazando la hipótesis específica positiva, todo ello comprobado y corroborado con los trabajos previos revisados, lo que nos demuestra que las falencias encontradas en la estructura interna de la institución que brinda el servicio, la logística que goza la institución, así como la pulcritud del servidor denotan desconfianza en el usuario, lo que ocasionaría la percepción de



una institución no sería y sin responsabilidad. Si bien la satisfacción en esta dimensión no es alta si nos encontramos en un nivel medio o de tolerancia el cual no es malo, pero tendría que mejorar en beneficio de la ciudadanía a la que servimos.

3. En lo que respecta a la evaluación de la dimensión de fiabilidad, los usuarios estudiados demostraron tener una satisfacción media, rechazando la hipótesis específica positiva, todo ello comprobado y corroborado con los trabajos previos revisados donde se indica que los usuarios tienen esa desconfianza en la institución debido a las experiencias vividas, siendo que el usuario al esperar el cumplimiento del servicio y al vencer dicho plazo sin obtener solución trae como consecuencia la destrucción total de sus expectativas. Si bien la satisfacción en esta dimensión no es alta si nos encontramos en un nivel medio o de tolerancia el cual no es malo, pero tendría que mejorar en beneficio de la ciudadanía a la que servimos.
4. En lo que respecta a la evaluación de la dimensión de capacidad de respuesta, los usuarios estudiados demostraron tener una satisfacción media, rechazando la hipótesis específica positiva, todo ello comprobado y corroborado con los trabajos previos revisados, lo que nos demuestra que al no brindar la ayuda al usuario de forma rápida y sin dilaciones innecesarias podría deberse a la falta de respeto del ser humano atendido. Si bien la satisfacción en esta dimensión no es alta si nos encontramos en un nivel medio o de tolerancia el cual no es malo, pero tendría que mejorar en beneficio de la ciudadanía a la que servimos.
5. En lo que respecta a la evaluación de la dimensión de seguridad, los usuarios estudiados demostraron tener una satisfacción alta, aceptando la hipótesis específica positiva, todo ello comprobado y corroborado con los trabajos previos revisados y por los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación donde se indica que el servidor debe denotar profesionalismo y cortesía; esta dimensión es muy importante debido a que se logró corroborar que el personal que labora en

la entidad estudiada plasma su seguridad en el usuario, el cual se siente tranquilo en la obtención de soluciones a sus problemas, lo cual se traduce en la satisfacción de sus necesidades.

6. En lo que respecta a la evaluación de la dimensión de empatía, los usuarios estudiados demostraron tener una satisfacción media, rechazando la hipótesis específica positiva, todo ello comprobado y corroborado con los trabajos previos revisados y por los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación donde nos demuestra que gran medida de la insatisfacción del usuario podría nacer de no ser empáticos, de no ponerse en el lugar del otro, lo cual ocasionaría no poder entender las actitudes, y comportamientos del usuario, ni prestarle la ayuda necesaria. Si bien la satisfacción en esta dimensión no es alta si nos encontramos en un nivel medio o de tolerancia el cual no es malo, pero tendría que mejorar en beneficio de la ciudadanía a la que servimos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Ante el nivel de satisfacción medio de los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el cual debería ser alto, se recomienda a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, la implementación de un plan de acción en donde se encuentre establecido la evaluación constante de la satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, pues solo así se podrá encontrar las falencias y trabajar para superarlas, con la única finalidad de brindar el servicio más adecuado a las necesidades del usuario, en la búsqueda de la solución de sus problemas.

Ante el nivel de tangibilidad medio según los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el cual debería ser alto, se recomienda a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, en coordinación con el Jefe del área de administración y con Director Distrital de la sede de Sullana, reestructurar y mejorar los ambientes físicos de las sub sedes de

Sullana, Talara y Ayabaca para que los usuarios tengan instalaciones en las que se les pueda recibir con comodidad, cambio de los equipos tecnológicos de mejor gama para el cumplimiento del servicio sin dilaciones, y gestionar el uso de uniforme de trabajo completo para los servidores dentro de las posibilidades de la entidad y teniendo en cuenta el presupuesto asignado.

Ante el nivel de fiabilidad medio según los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el cual debería ser alto, se recomienda a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, en coordinación con el área de talento humano y con el Director Distrital de la sede de Sullana, la realización de charlas informativas a la ciudadanía, con la finalidad de que tomen conocimiento de los diferentes procesos judiciales, los plazos de solución de los mismos, y de la actuación conjunta de las diversas entidades que intervienen en los mismos. Asimismo, la implementación total de los canales de información virtual, en coordinación con el Poder Judicial y Ministerio Público, con la finalidad de que los usuarios del servicio puedan por sí mismos hacer el seguimiento de sus procesos desde la comodidad del hogar.

Ante el nivel de capacidad de respuesta medio según los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el cual debería ser alto, se recomienda a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, en coordinación con el jefe del área de recursos humanos, la implementación de protocolos de atención donde se establecerán los procedimientos y tiempos dependiendo de la calidad del usuario atendido, dando prioridad a la atención preferencial; asimismo se recomienda la implementación de nuevos canales de atención agregando a los ya existentes (presencial y telefónico), los canales virtuales, propios de las redes sociales más conocidas a nivel mundial como Facebook, Instagram y Wasap.

Ante el nivel de capacidad de seguridad alto según los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el

cual es el correcto, se recomienda a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, en coordinación con el Jefe del área de capacitación para el trabajo, continuar con la capacitación constante de los Defensores Públicos con la finalidad de actualización de los conocimientos necesarios para desempeñar la labor encomendada, programando actividades de unificación de criterios para los Defensores de Asistencia Legal de todas las sedes a nivel nacional.

Ante el nivel de empatía medio según los usuarios del servicio de asistencia legal de la Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana – 2019, el cual debería ser alto, se recomienda al Director Distrital de la sede de Sullana, teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública, en coordinación con los coordinadores de cada sub sede de Sullana, implementar programas de fortalecimiento de habilidades blandas, así como charlas de sensibilización para comprender al usuario y ponernos en su lugar, dando énfasis a sus deseos, preocupaciones, necesidades y expectativas.

## REFERENCIAS

- Adib, K. (2010). *Calidad en el servicio al cliente*. Tegucigalpa, Honduras: Infomipyme. Recuperado de <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html>.
- Andia, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Lima, Perú: Colecciones Jovic.
- Ariño, G. (2007). *Empresa Pública, Empresa Privada, Empresa de Interés General. Lecciones retrospectivas, de las que algo se puede aprender*. Navarra, España: Thomson-Aranzadi.
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2003). *Fundamentos del Marketing*. Ciudad de México, México: Editorial Prentice Hall México.
- Barrio, G. (2003). Servicios públicos y ciudadanos: el usuario ante el nuevo servicio público. *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, 7(67), 125-153.
- Brooks, R. (1995). *Internal Service Quality*. Bradford, England: Editorial Bradford.
- Bruni, P. (25 de octubre de 2017). La satisfacción del cliente: el valor agregado a una cuidadosa evaluación con el objetivo de una mejora continua. *Thema*. Recuperado de <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill.

- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – SINACYT*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/829590/-233824830689768074320200610-15256-1e1ik36.pdf>.
- Cordero, J. (2014). Los servicios públicos como derechos de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 36 (4), 682-701.
- Cronin, J; Morris, M; y Taylor, S. (1994). Servperf vs. Servqual: reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131.
- Cruz, H. (2015). *Sistema de gestión de calidad para la satisfacción del usuario en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Santa – 2014* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Fraser, K; Watanabe, C; & Hvolby, H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an Australian pilot study. *Journal of services*, 13(1), 7-29.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Gloria, N. (2014). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Taricá, 2014* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hoffman, D; y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios*. Ciudad de México, México: Editorial Thompson.
- Jéze, G. (1948). *Principios Generales del Derecho Administrativo*. Madrid, España: Editorial Reus S.A.
- Johnson, M.; Anderson, E; y Fornell, C. (1995). Rational and adaptative performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research*, 21(3), 695-707.
- Johnson, M. y Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of economic psychology*, 12, 267-286.
- Kresalja, B. (1999). El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos. *THEMIS Revista De Derecho*, (39), 39-98.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Lima, Perú: Map29 Esan.
- Kotler, P y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Ciudad de México, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Lazarte, J. (2017). *Concepto del servicio público en el Derecho Peruano*. Lima, Perú: Ius Et Veritas.
- Liljander, V; y Strandvik, T. (1995). The Relation between Service Quality, Satisfaction and Intentions. *Managing Service Quality*, 45-63.

- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago, Guayaquil, Ecuador.
- Marienhoff, M. (2003). *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Abeledo-Perrot.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Decreto Supremo N° 009-2019-JUS por la que se adecúa el Reglamento de la Ley del servicio de Defensa Pública al Decreto Legislativo que fortalece el servicio de Defensa Pública* (N° 1748339-1). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-adecua-el-reglamento-de-la-ley-n-29360-decreto-supremo-n-009-2019-jus-1748339-1/>
- Miranza, F; Chamorro, A; y Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Moliner, B; Berenguer, G; y Gil, I. (2001). *La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor*. Valencia, España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Oxford University Press.
- Neira, J; y Díaz, E. (2016). *Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario de Reniec en la Oficina Registral del Distrito del Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.



- Oliva, T; Oliver, R; y Bearden, W. (1995). The relationships among consumer satisfaction, involvement, and product performance: A catastrophe theory application. *Behavioral Science*, 40(2), 104–132.
- Peñaloza, M. (2004). La clave para el éxito empresarial ¡La satisfacción del cliente! *Visión Gerencial*. 3(1), 39-50.
- Quispe, G; y Ayaviri, V. (2016). Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations. *Business magazine*, 37(3), 27-35.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. [versión electrónica]. Madrid, España: Asociación de Academias de la Lengua Española; <https://dle.rae.es/?w=satisfacci%C3%B3n&m=form>
- Reichheld, F. (2003, December). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Reyna, L. (1996). *Los servicios Públicos en el Perú*. Lima, Perú: Editorial Atenea.
- Reyna, L; y Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*, 589-600.
- Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid, España: INAP-UIMP.
- Salanova, M; Llorens, S; Cifre, E; y Martínez, I. (2012). “We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model”. *Group & Organization Management*, 37(6), 785–822
- Sánchez, M; y García, L. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia et Technic*, 22(2), 161-166.

- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2018). *Gestión de la calidad de servicios*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calida>.
- Sureshchandar, G; Rajendran, C; y Anantharaman, R. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction a factor specific approach. *Journal of service marketing*, 363-379.
- Thompson, I. (2016). *La satisfacción del cliente*. Ciudad de México, México: promonegocios.net. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html#comentarios>.
- Valdiviezo, Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Ancash, Perú.
- Velandia, F; Ardón, N; y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 1657.
- Villa, H; Cando, A; Alcoser, F; y Ramos, R. (2017). Study of the public services in the city of riobamba and the satisfaction of the users. *3C Empresa*, 6(4), 55-77.
- Westreicher, G. (2020, 13 de febrero). Servicio público. *Economipedia.com*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Zeithaml, V; Berry, L; y Parasuraman, A. (1988). Communication and control Processes in delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Zeithaml, V; Berry, L; y Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2005). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill.

## ANEXOS

### 1.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019	El nivel de satisfacción se evalúa en base al desempeño de atención de una empresa utilizando cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Drucker, 1990).	Articulación de cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) que se despliegan en 15 indicadores que se medirán en niveles, sobre una escala de medición de cinco valores.	Elementos tangibles	Equipos modernos	Nivel	Totalmente en desacuerdo	Encuesta / Cuestionario de encuesta
				Personal pulcro			
				Instalaciones atractivas			
			Fiabilidad	Servicio sin errores		Parcialmrnte en desacuerdo	
				Solución de problemas			
				Cumplimiento de promesas			
			Capacidad de respuesta	Disposición a ayuda		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
				Servicio puntual			
				Comunicación de término del servicio			
			Seguridad	Amabilidad		Parcialmrnte en acuerdo	
				Confianza y seguridad			
				Conocimientos suficientes			
			Empatía	Atención personalizada		Totalmente de acuerdo	
				Horario adecuado de trabajo			
				Mejora en beneficio del usuario			

## 2.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana				
<b>Instrucciones:</b> Marque con una X la respuesta que considere				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
<b>Tangibilidad</b>					
1.- Me siento satisfecho por los equipos que utiliza el Defensor Público al brindar el servicio.					
2.- Me siento satisfecho por la pulcritud del Defensor Público que brinda el servicio.					
3.- Me siento satisfecho por las instalaciones que goza la Defensa Pública.					
<b>Fiabilidad</b>					
4.- El servicio brindado por el Defensor Público, es uno sin errores.					
5.- El Defensor Público al brindarme el servicio solucionó el problema que me aquejaba.					
6.- El Defensor Público, cumplió con las actividades que realizaría en mi proceso.					
<b>Capacidad de respuesta</b>					
7.- El defensor Público, muestra disposición a ayudarme.					
8.- El Defensor Público brinda un servicio puntual.					
9.- El defensor Público comunica el término del servicio.					
<b>Seguridad</b>					
10.- El Defensor Público, inspira amabilidad.					
11.- El Defensor Público, inspira confianza y seguridad.					
12.- El Defensor Público, tiene conocimientos suficientes del tema en conflicto.					
<b>Empatía</b>					
13.- El Defensor Público, brinda una atención personalizada.					
14.- El horario de trabajo del Defensor Público, es el adecuado.					
15.- El servicio de Defensa Pública, es uno que mejora en beneficio del usuario.					

### 3.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 \sigma^2 N}{z_{\alpha}^2 \sigma^2 + e^2 (N - 1)}$$

N: Número de la población

Q: Valor de la varianza

e: Error estipulado

Z: Valor de la abscisa Z en la distribución normal

$$\frac{1.96^2 (600)^2 (4700)}{1.96^2 (600)^2 + (40)^2 (4700 - 1)}$$

$$\frac{6,499,987,200}{8,901,376} = 731$$

#### 4.- VALIDEZ DE CONTENIDO: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en \_\_\_\_\_ como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	VLADIMIR SANCHEZ CASIMA		
Grado profesional:	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Bachiller ( <input type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Área de Formación académica:	Gestión pública ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Política y gobernabilidad ( <input type="checkbox"/> )	Administración o economía ( <input type="checkbox"/> ) Otra _____ ( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION DE RECURSOS - LMA		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
	SATISFACCION DEL PERSONAL DE NIÑOS - PIANO LABORAL		

##### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL DISTRITO JUDICIAL DE SULLANA - 2019

Nombre de la Prueba:	Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Publica del Distrito Judicial de Sullana - 2019
Autor (a)(es):	Ricardo Manuel Daneri Carrasco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Publica
Significación:	Este cuestionario está compuesto por una variable, que es la Satisfacción del usuario, compuesta por 15 reactivos, distribuidos en 05 dimensiones. La dimensión de tangibilidad consta de 03 reactivos, incluyendo "la pulcritud del Defensor Público" (reactivo 02). La dimensión de Fiabilidad tiene 03 reactivos, incluyendo "servicio sin errores" (reactivo 4). La tercera dimensión es la denominada Capacidad de Respuesta, incluye "Servicio Puntual" (reactivo 08). La cuarta dimensión es de la Seguridad, que consta de 03 reactivos que; su contenido incluye el reactivo de "Amabilidad" (reactivo 10). Para finalizar, mi variable tiene una dimensión de Empatía, que consta de 03 reactivos, incluyendo "El Servicio Personalizado" (reactivo 13).

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Nivel de Satisfacción	<b>Tangibilidad</b>	Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y buena presentación del personal que atiende a los clientes. En este sentido es frecuente encontrar en los sitios web de hoteles imágenes de sus habitaciones. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes,



		responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Seguridad</b>	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Empatía</b>	Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad). Clientes de un hotel esperan habitaciones limpias y seguras, los de un servicio de reparación esperan que técnicos arreglen el producto adecuadamente la primera vez. El precio es un factor que también influye: los consumidores esperan que, si pagan más por un servicio, éste debiera ser bueno o mejor. Sin embargo, es en el resto de las dimensiones, que conciernen al proceso de servicio, donde se pueden superar expectativas de los clientes (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993).

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el Instrumento Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019; elaborado por Ricardo Manuel Daneri Carrasco. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019.

- **Primera dimensión: Tangibilidad**  
Objetivos de la dimensión: Medir las apariencias de las instalaciones, empleados, equipos, materiales, entre otros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Tangibilidad</b>	1. Equipos adecuados para el servicio	X			
	2. Pulcritud de los Defensores Públicos	X			
	3. Instalaciones adecuadas para el servicio.	X			

- Segunda dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la dimensión: Medir si el servicio se presta en forma precisa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Fiabilidad	1. Servicio sin errores	X			
	2. Se solucionó el problema aquejado.	X			
	3. Cumplimiento de lo prometido por el Defensor.	X			

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**

Objetivos de la dimensión: medir si el servicio y ayuda es de forma rápida.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Disposición de ayuda	X			
	2. Servicio Puntual	X			
	3. Comunicación del término del servicio	X			

- Tercera dimensión: **Seguridad**

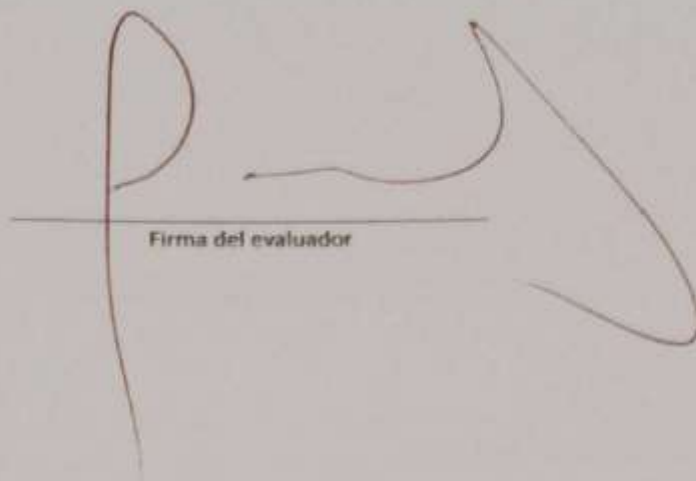
Objetivos de la dimensión: Medir la confianza, cortesía y conocimiento del servicio prestado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Seguridad	1. Amabilidad	X			
	2. Confianza	X			
	3. Conocimientos del Tema	X			

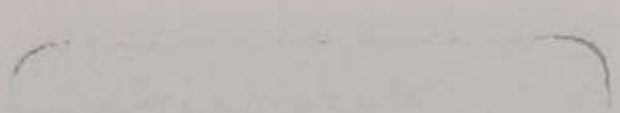
• Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir la atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Empatía	1. Atención personalizada	X			
	2. Horario adecuado	X			
	3. Mejora Constante	X			



Firma del evaluador



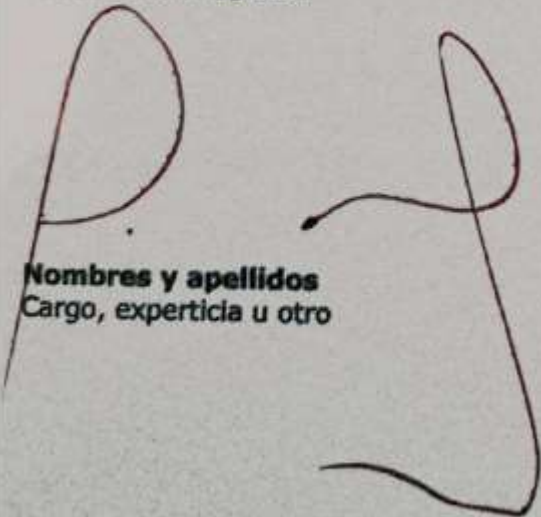
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Cuestionario del para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Asistencia Legal de Defensa Pública del Distrito Judicial de Ayabaca y que el investigador Ricardo Manuel Daneri Carrasco usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de Satisfacción de los usuarios del área de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana - 2019"

El instrumento mide, las variables Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Fiabilidad. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

07 de noviembre de 2019



**Nombres y apellidos**  
Cargo, experticia u otro

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en \_\_\_\_\_ como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	RICARDO MARTIN ZANORA MORENO		
Grado profesional:	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Bachiller ( <input type="checkbox"/> )	
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )		
Área de Formación académica:	Gestión pública ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Política y gobernabilidad ( <input type="checkbox"/> )	
	Administración o economía ( <input type="checkbox"/> )	Otra _____ ( <input type="checkbox"/> )	
Áreas de experiencia profesional:	ORGANA LOCAL		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PUNTA Y DOCLATE		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
	CONTRATAION ESTADO y GOBIERNO REGIONAL - AMAZONAS - AÑO 2012		

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

**3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL DISTRITO JUDICIAL DE SULLANA - 2019**

Nombre de la Prueba:	Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana - 2019
Autor (a)(es):	Ricardo Manuel Daneri Carrasco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública
Significación:	Este cuestionario está compuesto por una variable, que es la Satisfacción del usuario, compuesta por 15 reactivos, distribuidos en 05 dimensiones. La dimensión de tangibilidad consta de 03 reactivos, incluyendo "la pulcritud del Defensor Público" (reactivo 02). La dimensión de Fiabilidad tiene 03 reactivos, incluyendo "servicio sin errores" (reactivo 4). La tercera dimensión es la denominada Capacidad de Respuesta, incluye "Servicio Puntual" (reactivo 08). La cuarta dimensión es de la Seguridad, que consta de 03 reactivos que; su contenido incluye el reactivo de "Amabilidad" (reactivo 10). Para finalizar, mi variable tiene una dimensión de Empatía, que consta de 03 reactivos, incluyendo "El Servicio Personalizado" (reactivo 13).

**4. SOPORTE TEÓRICO**

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Nivel de Satisfacción	<b>Tangibilidad</b>	Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y buena presentación del personal que atiende a los clientes. En este sentido es frecuente encontrar en los sitios web de hoteles imágenes de sus habitaciones. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes,



		responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Seguridad</b>	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Empatía</b>	Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad). Clientes de un hotel esperan habitaciones limpias y seguras, los de un servicio de reparación esperan que técnicos arreglen el producto adecuadamente la primera vez. El precio es un factor que también influye: los consumidores esperan que, si pagan más por un servicio, éste debiera ser bueno o mejor. Sin embargo, es en el resto de las dimensiones, que conciernen al proceso de servicio, donde se pueden superar expectativas de los clientes (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019; elaborado por Ricardo Manuel Daneri Carrasco. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019.

- Primera dimensión: Tangibilidad  
Objetivos de la dimensión: Medir las apariencias de las instalaciones, empleados, equipos, materiales, entre otros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Tangibilidad</b>	1. Equipos adecuados para el servicio	X			
	2. Pulcritud de los Defensores Públicos	X			
	3. Instalaciones adecuadas para el servicio.	X			

[Empty box]

- Segunda dimensión: **Fiabilidad**  
Objetivos de la dimensión: Medir si el servicio se presta en forma precisa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Fiabilidad	1. Servicio sin errores	X			
	2. Se solucionó el problema aquejado.	X			
	3. Cumplimiento de lo prometido por el Defensor.	X			

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**  
Objetivos de la dimensión: medir si el servicio y ayuda es de forma rápida.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Disposición de ayuda	X			
	2. Servicio Puntual	X			
	3. Comunicación del término del servicio	X			

- Tercera dimensión: **Seguridad**  
Objetivos de la dimensión: Medir la confianza, cortesía y conocimiento del servicio prestado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Seguridad	1. Amabilidad	X			
	2. Confianza	X			
	3. Conocimientos del Tema	X			

• Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir la atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Empatía	1. Atención personalizada	X			
	2. Horario adecuado	X			
	3. Mejora Constante	X			

Empatía	2. Horario adecuado	X			
	3. Mejora Constante	X			

Ricardo J. J. d

Firma del evaluador

DNI. 08352352

Logo (de haberlo)

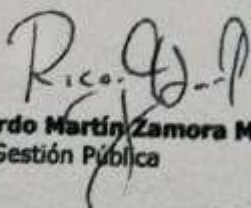
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Cuestionario del para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Asistencia Legal de Defensa Pública del Distrito Judicial de Ayabaca y que el investigador Ricardo Manuel Daneri Carrasco usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de Satisfacción de los usuarios del área de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana - 2019"

El instrumento mide, las variables Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Fiabilidad. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

07 de noviembre de 2019

  
**Ricardo Martín Zamora Moreno**  
Mg. Gestión Pública

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en \_\_\_\_\_ como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JUAN CARLOS CASTRO BENEVIDIZ		
Grado profesional:	Maestro ( )	Bachiller ( )	Doctor (X)
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad (X)	Administración o economía ( ) Otra ( )
Áreas de experiencia profesional:	ENTIDADES DEL ESTADO		
Institución donde labora:	MINJUS y DORENIG		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
	DOCTORADO TEMA: GESTIÓN DEL ESTADO Y TRATAMIENTO DEL USUARIO		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

**3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL DISTRITO JUDICIAL DE SULLANA - 2019**

Nombre de la Prueba:	Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana - 2019
Autor (a)(es):	Ricardo Manuel Daneri Carrasco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública
Significación:	Este cuestionario está compuesto por una variable, que es la Satisfacción del usuario, compuesta por 15 reactivos, distribuidos en 05 dimensiones. La dimensión de tangibilidad consta de 03 reactivos, incluyendo "la pulcritud del Defensor Público" (reactivo 02). La dimensión de Fiabilidad tiene 03 reactivos, incluyendo "servicio sin errores" (reactivo 4). La tercera dimensión es la denominada Capacidad de Respuesta, incluye "Servicio Puntual" (reactivo 08). La cuarta dimensión es de la Seguridad, que consta de 03 reactivos que; su contenido incluye el reactivo de "Amabilidad" (reactivo 10). Para finalizar, mi variable tiene una dimensión de Empatía, que consta de 03 reactivos, incluyendo "El Servicio Personalizado" (reactivo 13).

**4. SOPORTE TEÓRICO**

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Nivel de Satisfacción	<b>Tangibilidad</b>	Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y buena presentación del personal que atiende a los clientes. En este sentido es frecuente encontrar en los sitios web de hoteles imágenes de sus habitaciones. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes,



		responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (Zelthami, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Seguridad</b>	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud (Zelthami, Parasuraman y Berry, 1993).
	<b>Empatía</b>	Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad). Clientes de un hotel esperan habitaciones limpias y seguras, los de un servicio de reparación esperan que técnicos arreglen el producto adecuadamente la primera vez. El precio es un factor que también influye: los consumidores esperan que, si pagan más por un servicio, éste debiera ser bueno o mejor. Sin embargo, es en el resto de las dimensiones, que conciernen al proceso de servicio, donde se pueden superar expectativas de los clientes (Zelthami, Parasuraman y Berry, 1993).

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019; elaborado por Ricardo Manuel Daneri Carrasco. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo. (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana – 2019.

- Primera dimensión: **Tangibilidad**  
Objetivos de la dimensión: Medir las apariencias de las instalaciones, empleados, equipos, materiales, entre otros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Tangibilidad</b>	1. Equipos adecuados para el servicio	X			
	2. Pulcritud de los Defensores Públicos	X			
	3. Instalaciones adecuadas para el servicio.	X			

• Segunda dimensión: **Fiabilidad**

Objetivos de la dimensión: Medir si el servicio se presta en forma precisa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Fiabilidad	1. Servicio sin errores	X			
	2. Se solucionó el problema aquejado.	X			
	3. Cumplimiento de lo prometido por el Defensor.	X			

• Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**

Objetivos de la dimensión: medir si el servicio y ayuda es de forma rápida.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Disposición de ayuda	X			
	2. Servicio Puntual	X			
	3. Comunicación del término del servicio	X			

• Tercera dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la dimensión: Medir la confianza, cortesía y conocimiento del servicio prestado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Seguridad	1. Amabilidad	X			
	2. Confianza	X			
	3. Conocimientos del Tema	X			

• Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir la atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Empatía	1. Atención personalizada	X			
	2. Horario adecuado	X			
	3. Mejora Constante	X			

A handwritten signature in red ink, consisting of several overlapping loops and horizontal strokes.

Firma del evaluador

42229568



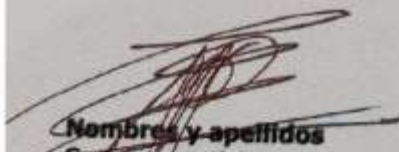
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Cuestionario del para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Asistencia Legal de Defensa Pública del Distrito Judicial de Ayabaca y que el investigador Ricardo Manuel Daneri Carrasco usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de Satisfacción de los usuarios del área de Asistencia Legal de la Defensa Pública del Distrito Judicial de Sullana - 2019"

El instrumento mide, las variables Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Fiabilidad. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

07 de noviembre de 2019

  
Nombres y apellidos  
Cargo, experticia u otro  
4222 9568

## 5.- CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Sumatoria de items
Sujeto 1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	55
Sujeto 2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	51
Sujeto 3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	51
Sujeto 4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	53
Sujeto 5	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4	51
Sujeto 6	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	52
Sujeto 7	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	52
Sujeto 8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	63

0.2 0.5 0.5 0.3 0.5 0.3 0.3 0.5 0.5 0.4 0.5 0.2 0.2 0.5 0.19

$\Sigma Si^2$  : 5.47

$S_T^2$  : 14.50

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\Sigma Si^2$  : Sumatoria de Varianzas de los Items

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los Items

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

15

$\Sigma Si^2$  : Sumatoria de las Varianzas de los Items

5.47

$S_T^2$  : La Varianza de la suma de los Items

14.50

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

¿?

Procedemos:

$\alpha$  :  $15 / (15-1) (1 - (5.47/14.50))$  0.667334

$\alpha$  : 0.66

## 6.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019					
FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> Pg1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Cuál es el nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Hi: El nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto. Ho: El nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> H1: El nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto. Ho1: El nivel de tangibilidad de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> - Identificar el nivel de tangibilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p>	VARIABLE: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos modernos</li> <li>Personal pulcro</li> <li>Instalaciones atractivas</li> </ul>	ORDINAL: ESCALA DE LIKERT
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio sin errores</li> <li>Solución de problemas</li> <li>Cumplimiento de promesas</li> </ul>	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición a la ayuda</li> <li>Servicio puntual</li> <li>Comunicación de término del servicio</li> </ul>				



<p>- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p>	<p>la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p> <p>H2: El nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto.</p> <p>Ho2: El nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p> <p>H3: El nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto.</p> <p>Ho3: El nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p>	<p>- Identificar el nivel de fiabilidad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p> <p>- Identificar el nivel de capacidad de respuesta de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Confianza y seguridad</li> <li>• Conocimientos suficientes</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Horario adecuado de trabajo</li> <li>• Mejora en beneficio del usuario</li> </ul>	
---	--	---	---------------------------------	--	--

<p>- ¿Cuál es el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019?</p>	<p>H4: El nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto. Ho4: El nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p> <p>H5: El nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 es alto. Ho5: El nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019 no es alto.</p>	<p>- Identificar el nivel de seguridad de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p> <p>- Identificar el nivel de empatía de la Defensa Pública según los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Sede Distrital de Sullana - 2019.</p>	<p>Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)</p>		
---	---	---	---	--	--



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DANERI CARRASCO RICARDO MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL DE DEFENSA PÚBLICA DE LA SEDE DISTRITAL DE SULLANA - 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DANERI CARRASCO RICARDO MANUEL <b>DNI:</b> 43425610 <b>ORCID</b> 0000-0002-8009-1947	Firmado digitalmente por: RDANERIC el 07-08-2021 17:53:33

Código documento Trilce: INV - 0294775