



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad total y satisfacción del usuario de l Equipo
Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial,
2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Fasabi Da Silva Maria Antonia (orcid.org/0000-0002-7187-7104)

ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mi esposo e hijos, que iluminaron todo este trayecto hacia el logro de mi meta.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por otorgarme la oportunidad de lograme como profesional, y a mis docentes por el acompañamiento continuo y apoyo constante.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1. Análisis descriptivo	19
4.2. Análisis inferencial.....	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la atención rápida.....	70
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la confiabilidad.....	71
Tabla 3 Distribución de frecuencias en el servicio adecuado	72
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la competencia	73
Tabla 5 Distribución de frecuencias del comportamiento.....	74
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la garantía	75
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la información clara	75
Tabla 8 Distribución de frecuencias del servicio percibido	76
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la satisfacción del servicio	78
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la satisfacción de la expectativa	79
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la eficacia del servicio	80
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la rapidez.....	81
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la cortesía	82
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la disponibilidad.....	83
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la confiabilidad.....	84
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la confianza.....	85
Tabla 17 Distribución de frecuencias de las soluciones inmediatas	86
Tabla 18 Distribución de frecuencias de los resultados esperados.....	87
Tabla 19 Distribución de frecuencias de la efectividad.....	88
Tabla 20 Distribución de frecuencias de los resultados percibidos	89
Tabla 21 Distribución de frecuencias del tiempo de atención	90
Tabla 22 Correlación calidad total con satisfacción del usuario.....	93
Tabla 23 Correlación respeto con satisfacción del usuario.....	93
Tabla 24 Correlación seguridad con satisfacción del usuario	94
Tabla 25 Correlación confiabilidad con satisfacción del usuario	94
Tabla 26 Correlación servicio con satisfacción del usuario	94
Tabla 27 Correlación excelencia con satisfacción del usuario	95

Índice de figuras

Figura 1 Distribución de las frecuencias de la atención rápida	70
Figura 2 Distribución de las frecuencias de la confidencialidad	71
Figura 3 Distribución de las frecuencias del servicio adecuado	72
Figura 4 Distribución de las frecuencias de la competencia	73
Figura 5 Distribución de las frecuencias del comportamiento	74
Figura 6 Distribución de las frecuencias de la garantía	75
Figura 7 Distribución de las frecuencias de la satisfacción de la expectativa	76
Figura 8 Distribución de las frecuencias del tiempo de atención	77
Figura 9 Distribución de las frecuencias del resultado percibido	78
Figura 10 Distribución de las frecuencias de la efectividad	79
Figura 11 Distribución de la frecuencia de la dimensión rendimiento percibido	80
Figura 12 Distribución de la frecuencia confiabilidad	81
Figura 13 Distribución de la frecuencia de soluciones inmediatas	82
Figura 14 Distribución de la frecuencia de la confianza	83
Figura 15 Distribución de la frecuencia información clara	84
Figura 16 Distribución de la frecuencia de la disponibilidad	85
Figura 17 Distribución de la frecuencia de la rapidez	86
Figura 18 Distribución de la frecuencia cortesía	87
Figura 19 Distribución de la frecuencia del tiempo de servicio	88
Figura 20 Distribución de la frecuencia del servicio percibido	89
Figura 21 Distribución de la frecuencia de la eficacia en el servicio	90

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título “Calidad total y satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad total y la satisfacción de los usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. La metodología en cuestión tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población fue compuesta por 30 usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022; del mismo modo, la muestra fue de tipo censal, utilizando la totalidad de participantes. En cuanto a los resultados, se encontró que existe una correlación altamente significativa entre la calidad total y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia bilateral de $,000 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó que existe relación entre calidad total y la satisfacción de los usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, servicio.

Abstract

The present research work is entitled "Total quality and user satisfaction of the Multidisciplinary Team of the Superior Court of Callao Colonial Headquarters, 2022", whose objective is to determine the relationship between total quality and the satisfaction of the users of the Multidisciplinary Team of the Superior Court of Callao Colonial headquarters, 2022. The methodology in question had a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional design. The population was composed of 30 users of the Multidisciplinary Team of the Court of Callao Colonial Headquarters, 2022; Similarly, the sample was of a census type, using all the participants. Regarding the results, it was found that there is a highly significant correlation between total quality and user satisfaction, with a bilateral significance level of $.000 < 0.05$, so the alternative hypothesis was accepted. It is concluded the relationship between total quality and the satisfaction of the users of the Multidisciplinary Team of the Superior Court of Callao Colonial headquarters, 2022, is determined.

Keywords: Quality, satisfaction, service.

I. INTRODUCCIÓN

La desconfianza de la población aumenta en el contexto internacional, producto de la independencia entre la sociedad y las instituciones públicas, al poner en riesgo la cohesión social y debilita el compromiso adquirido del ciudadano con el Estado, siendo el 75% de residentes de América Latina que tienen mínima seguridad, en sus gobiernos y entidades públicas; por tanto, se debe retomar la vía de desarrollo inclusivo y de mayor confianza para todos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018). Lo antes mencionado surge debido a la mala calidad atención del servicio público; como el caso de Ecuador, dónde se evidencia la falta de conocimiento o tiempo de espera en las áreas de información, denuncias, consultas de trámites administrativos, entre otros; percibiendo el usuario una atención no óptima (Mosquera, 2020).

Por otra parte, a nivel nacional, se ha observado que Perú no tiene un esquema propio para medir la calidad total de sus instituciones públicas (Izquierdo, 2021). Resaltando así, la insuficiencia presentada en el servicio ofrecido a los usuarios por las entidades públicas, quienes han manifestado su fastidio e insatisfacción con la entienda relacionada con la atención y procesos, los cuales demoran y no son procesados en el plazo establecido, ocasionando insatisfacción entre los usuarios (Charry y Flores, 2021).

También, el Poder Judicial no es ajeno a la problemática antes mencionada, al observarse demora en resolver los procesos, siendo frecuente las molestias evidenciadas por los usuarios. Entre estos, se tiene la cadena de numerosos eventos jurisdiccionales al margen del principio de concentración, falta de organización y comunicación adecuada entre el personal interno, así como la insuficiencia de procedimientos internos uniformes (Poder Judicial , 2017).

Cabe señalar que, la investigación se desarrollará en la Corte Superior del Callao creada el 22 de abril del año 1959, por Ley N° 13212, dicha institución presenta problemas en el área del Equipo Multidisciplinario, el cual cuenta con profesionales como: psicólogos, trabajadores sociales, educadores, médicos y asistentes administrativos; instituidos para elaborar un análisis exhaustivo de las

diferentes especialidades de este equipo, a fin de brindar un reporte sólido y veraz a los casos presentados.

Sin embargo, los usuarios que son atendidos por parte de este equipo multidisciplinario sienten insatisfacción con los servicios, debido a las demoras en la atención de las citas de evaluación, demoras en la atención y expedición de informes correspondientes; así mismo, se percibe un bajo rendimiento que no se ajusta a la calidad de trabajo que exigen los usuarios, de esta manera no se cumple con los intereses del público, porque el servicio prestado no se adecua al nivel de aceptación del cliente, puesto que no le proporcionan el servicio esperado. Situación que repercute en la satisfacción de los clientes debido a la prestación de un servicio de manera inadecuada por parte del equipo multidisciplinario de la corte del Callao durante la pandemia, derivada por la falta de equipo tecnológicos para agilizar las entrevistas virtuales, ya que no se cumple de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los especialistas para brindar un servicio empático al usuario.

En tal sentido, este estudio planteó las interrogantes que formulan el problema general: ¿cuál es la relación entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022?, ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022?, ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022?, ¿Qué relación existe entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? y ¿Qué relación existe entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022?.

Carrasco (2019) precisa que la justificación teórica se sustenta en los resultados del estudio que se establecerán como conocimiento científico, permitiendo cubrir los conocimientos cognoscitivos que existen. Por tanto, en la investigación se profundizará aspectos teóricos y conceptuales de las variables estudiadas, mediante la revisión de publicaciones de libros, artículos de revistas

indexadas, de esta manera permitirá generar nuevos constructos y servirá de consulta a futuros investigadores.

Además, la justificación metodológica es referida como el conjunto de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se diseñan y que luego se emplean para el desarrollo de un estudio (Carrasco, 2019). Se basará en técnicas metodológicas de carácter cuantitativo, de modo que se pretende analizar por medio de métodos, procesos, herramientas de investigación, con un nivel correlacional y un diseño no experimental, por lo cual el instrumento será validado y confiable para que futuros investigadores puedan emplearlo.

Del mismo modo, la justificación social se determina como el producto que la investigación otorga hacia el crecimiento societal, considerando principalmente las conclusiones aplicadas a la realidad social (Carrasco, 2019). Por consiguiente, la finalidad del presente estudio facultará la mejora de la calidad del servicio del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, permitiendo el buen desenvolvimiento y la identificación de puntos a reformar, determinando así una influencia positiva en la satisfacción del usuario y el buen desempeño en el servicio ofrecido.

También, la justificación práctica es percibida como la contribución del estudio para dar respuestas al problema que se consideró como materia de investigación (Carrasco, 2019). Por ende, el propósito del estudio será determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, el cual se solucionará de acuerdo a los resultados y el planteamiento de sugerencias, para lograr la satisfacción de los usuarios mediante la mejora de la calidad de servicio, beneficiando a la Corte Superior del Callao.

Como objetivo general es determinar la relación entre calidad total y la satisfacción de los usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. En tanto los objetivos específicos son: determinar la relación entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, determinar

la relación entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 y determinar la relación entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Por último, se propuso la hipótesis general existe relación significativa entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. Como hipótesis específicas son: existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022, existe relación significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 y existe relación significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se hallaron investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con la variable de estudio. Para ello, se evidenciarán los estudios que sustentan la presente investigación.

A nivel nacional existen distintos estudios, entre ellos el artículo publicado por Altamirano (2022) en su investigación presentó el objetivo de establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional. Los resultados mostraron que un 78,5% no fueron calificados ni buenos ni malos en la calidad de atención, mientras que un 67,3% percibieron una regular satisfacción frente al servicio brindado, por otro lado, señalan que la relación entre una y otra variable fue de 67,3%, siendo esta correlación positivamente moderada. Se concluyó que, hay una correlación entre la variable independiente y dependiente, la cuales se representan de la siguiente manera: $Rho=0,198$; $p=0.00<0,05$.

Al mismo tiempo, Quintanilla (2022) desarrolló un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el propósito, visión, estratégica y el comportamiento de los reclamos de usuarios de los ATM del BN en Lima Metropolitana en el periodo 2019. Los resultados muestran que, la calidad total se relaciona con el comportamiento de los usuarios, lo que indica que, si la calidad se incrementa disminuyen los reclamos. Se concluyó que, hay una relación negativa alta entre la calidad total y el comportamiento de los usuarios, lo que se refleja en $Rho=0,831$; $p=0.00<0,05$.

Del mismo modo, Ramos (2021) tuvo como objetivo analizar en qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en Sunarp. Como resultado se obtuvieron que, la calidad de servicio fue percibida por los usuarios como regular (83%) al igual que la satisfacción (62,26 %), esto demuestra una relación positivamente significativa entre las variables de estudio. Se concluyó que, hay una relación significativa entre las variables 1 y 2, siendo estas representadas en $Rho=0,604$; $p=0.00<0,05$.

Por otro lado, Espinoza (2021) desarrolló un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú. Los resultados muestran que, las expectativas de los usuarios son media, siendo esta de 58,33%; asimismo, se

percibe que, la calidad de atención brindada es percibida como regular siendo esta del 51.19%; esto muestra una relación positivamente significativa entre las variables de estudio. Se concluyó que, hay una relación muy significativa entre las variables en mención, siendo esta de $Rho=0,322$; $p=0.003<0,05$.

Para terminar, Aquino, Arredondo y Bravo (2019) el estudio tiene como finalidad de Determinar la relación entre la Gestión de la Calidad total y la fidelización de Clientes de la Agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Como resultado se encontró que, existe relación entre la calidad total y la fidelización de los clientes de la Agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Se concluye que, hay una relación directa y significativa entre las variables de estudio, lo cual se expresa en $Rho=0,000$ y el $p=0.00<0,05$.

A nivel internacional, en la investigación de Atiaga (2020) tuvo como objetivo comprender la correspondencia entre la gestión de la calidad total y la satisfacción al usuario en la entidad pública Registro Civil de Lacatunga. En cuanto a los resultados, se observó que hay un nexo positivo entre la calidad total y la satisfacción al cliente, con mayor énfasis en la interacción, los procesos y el ambiente. Se concluyó que, existe una relación significativa entre las variables en cuestión, demostrada con el grado de correlación de 0,855, $p= 0,000 < 0,05$.

Tapia (2020) tuvo como finalidad analizar el grado de incidencia de la calidad total sobre la satisfacción del cliente que utilizan internet fijo en Pichincha. Respecto a los resultados, se rechazó la hipótesis nula, ya que existió una asociación entre las dimensiones de la calidad total respecto a la variable dependiente. Se concluyó que, hay una correlación significativa entre las variables analizadas, con un nivel de significancia asintótica de $p= 0,000 < 0,05$, destacando la velocidad, rapidez y estabilidad como dimensiones con mayor incidencia.

Zamora (2019) tuvo como objetivo determinar el impacto de la introducción de la gestión de calidad total en la satisfacción del usuario de las instituciones estatales de Quito. En los resultados, se halló mediante el instrumento con índice de confiabilidad 0,94 Alfa de Cronbach, hay un incremento de 14% en la satisfacción del cliente, considerando las percepciones tomadas del sistema de

calidad empleado. Se concluyó que, existe una correlación significativa entre las variables de estudio, generando una influencia positiva de la calidad total sobre la satisfacción del usuario.

Masruroh y Yuwinanto (2019) demarcó el objetivo de evaluar el efecto de la calidad en el nivel de satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que la calidad del servicio bibliotecario como variable independiente tiene un nivel de significancia en la satisfacción del usuario de 5.983, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,3008 y rechazando así la hipótesis nula. Se concluyó que, existe una influencia significativamente entre las variables estudiantes, determinando que, a mayor calidad de servicio mayor utilización de las bibliotecas.

Ramesh y Manju (2017) tuvo como finalidad examinar los impactos de las dimensiones de la calidad en la satisfacción del paciente. Como resultados se obtuvo que, cada elemento para medir la calidad de servicio se relaciona de manera positivamente significativa con la satisfacción, coadyuvada por un coeficiente de correlación de 0,719 y un nivel de significancia de 0,01. Se concluyó que, hay una relación positivamente fuerte entre las variables estudiadas, teniendo impactos positivos uno sobre las otras.

Con relación a la base teórica, para las variables de estudio calidad total se han encontrado conocimientos ya existentes expuestos por diversos autores. Según Paprocki (2004), la calidad total hace referencia a la satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio ofrecido por la entidad pública, el cual ha atendido sus necesidades y cumplido sus expectativas mediante los principios de respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio. Mientras que, Deming (1990) menciona que, La calidad total es comprendida como el grado de satisfacción equilibrado y fiable que se les brinda a los grupos de interés de la organización mediante el análisis interno y externo para una mejora continua en la calidad de servicio. Por otro lado, Nurliah *et al.* (2019) lo define como un enfoque que maximiza la eficacia bajo el principio de organización y sinergia entre individuo y actividad, aplicando dicho estándar en cada nivel que faculte la identificación de problemas relacionados a la gestión de calidad, logrando la eficiencia empresarial.

La calidad total está constituida por cinco dimensiones: respeto; la cual, está determinada por dos indicadores: atención rápida y confidencialidad; seguridad, es medida mediante el servicio adecuado, competencia y comportamiento; confiabilidad está conformada por los indicadores garantía e Información clara; excelencia está constituida por satisfacción de las expectativa y eficacia en el servicio; servicio, es cuantificado por servicio percibido (Paprocki, 2004).

Respecto a la dimensión respeto, Paprocki (2004) menciona que, es el método que conduce el logro de la calidad total, además que, conforma parte del enfoque integral percibido que tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades del cliente. Mientras que, Nguyen *et al.* (2019) lo consideran como el principio rector que faculta la percepción de la cultura de trabajo, siendo garante de una experiencia positiva otorgada en la prestación del servicio, además se ejecuta de forma transversal, sin discernir entre los trabajadores, supervisores o clientes. Por otro lado, Subramani & Biller – Andorno (2022) destacan la relevancia del respeto en el proceso de la emergencia sanitaria, denominándolo en el reconocimiento del valor intrínseco del ser humano, haciendo hincapié en su papel como mediador en las relaciones sociales mercantiles, subrayando la ética en el trato. En esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: atención rápida y confidencialidad (Paprocki, 2004).

En cuanto a la dimensión seguridad, Paprocki (2004) menciona que, es la confianza y la buena percepción que el cliente tiene respecto a la empresa debido al servicio ofrecido, la competencia brindada y la seguridad tenida para atender los problemas de sus clientes, esto se construye con la buena reputación de los servicios otorgados durante el tiempo de atención brindada por la entidad. Mientras que Thapa (2022) menciona que la seguridad se da cuando una empresa puede solucionar los problemas generados por la misma en el mínimo de tiempo establecido, evitando así posibles inconvenientes y problemas durante la atención que generen una experiencia desagradable con empresa. Igualmente, es considerada como el foco clientelar respecto a la empresa, como esta soluciona sus problemas y atiende sus necesidades de manera que depositan en esta la confiabilidad y honestidad de sus demandas (Barragán *et al.*, 2022). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: servicio adecuado, competencia y comportamiento (Paprocki, 2004).

Referente a la dimensión confiabilidad es entendida como la capacidad para suministrar los servicios a los clientes en el momento correcto y preciso cuando lo soliciten; además, esta dimensión guarda relación con la confianza que se le brinda al usuario con relación al servicio otorgado por la empresa (Paprocki, 2004). De igual manera, Alam & Mondal (2019) menciona que es la habilidad para brindar un servicio de manera íntegra y cuidadosa, cumpliendo con los tiempos correspondientes para la atención. Por otro lado, Zun, Ibrahim & Hamid (2018) asocia esta terminología con los servicios que se entrega en los tiempos pactados; con la eficiencia, seguridad y confiabilidad de ejecución del servicio, buscando la solución rápida. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: garantía e Información clara (Paprocki, 2004).

Al mismo tiempo la dimensión excelencia es comprendida como el cumplimiento de las expectativas superadas por los proveedores en el servicio ofrecido al cliente; asimismo, esta se vincula con los estándares que posee la entidad pública al brindar un servicio (Eklundh & Gammelgaard, 2022). Asimismo, la excelencia en el servicio es entendido como la satisfacción de las expectativas, en la cual se le ofrece un servicio al cliente tomando en consideración los valores otorgados por la empresa (Aladwan, 2021). Por otra parte, la excelencia en el servicio es comprendido como la satisfacción del cliente con relación al servicio ofrecido, siendo este representado en las expectativas cumplidas del servicio y calidad ofrecida en la atención; aumentando considerablemente en las entidades públicas los estándares en sus servicios (Wirtz, 2020). Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores satisfacción de las expectativa y eficacia en el servicio (Paprocki, 2004).

En torno a la dimensión servicio, Budianto (2019) plantea una concepción multidimensional, que se construye mediante el desempeño satisfactorio que tiene un determinado bien frente a las necesidades del cliente, ratificando sus expectativas. Asimismo, Roy *et al.* (2019) lo comprende como el comportamiento del cliente frente a la interacción con el servicio, cuya naturaleza permite la medida de la experiencia. Mientras que Purwanto *et al.* (2020) señalan que es la contrastación entre las expectativas previas y el rendimiento después de la experiencia que otorga el servicio, considerando atributos tangibles e intangibles

para su posterior evaluación. Dentro de esta dimensión se encuentra el indicador de servicio percibido (Paprocki, 2004).

Esta variable está sustentada en la teoría de la calidad total, Medina y Ávila (2002) plantean que, la calidad total tiene como principio base la solución de los problemas ante posibles fallos, lo cual se da a la hora de ofrecer un servicio a un usuario; asimismo, especifica dos elementos esenciales para prevenir estos errores en la atención: el trato mediante una filosofía y las soluciones rápidas que se le brindan al usuario ante la problemática presentadas; la cual va servir para minimizar el error o fallo en la atención.

Respecto a la satisfacción de usuario es entendida como el grado de respuesta emocional ante las diferencias percibidas entre las expectativas y las experiencias previas de la atención recibida, así como, el rendimiento y la eficacia experimentada dentro de la organización pública (Vavra, 2002). Mientras que Riandi *et al.* (2021) definen este constructo como el indicador más relevante en la valoración de éxito, eficacia y calidad de una organización, medida en términos de experiencia, función y usabilidad. Por otro lado, Lara *et al.* (2022) lo comprende como un proceso de evaluación que orienta la estructura y el proceso de trabajo de una empresa, ya que valora su estadía en cuestión a la atención brindada, la resolución de problemas y al entorno al cual se expone.

La satisfacción de usuario está constituida por cuatro dimensiones: expectativas del servicio, el cual esta medido mediante los siguientes indicadores: rapidez, cortesía, disponibilidad; experiencias previas, esta cuantificado a través de los indicadores confiabilidad y confianza; eficacia del servicio; la cual, es medida con los indicadores soluciones inmediatas y resultados esperados del servicio; rendimiento percibido, está constituido con los indicadores efectividad, resultado percibido y tiempo de atención (Vavra, 2002).

De igual manera, la dimensión expectativa del servicio es comprendida como aquella perspectiva que se conduce como una influencia que se desprende por parte de terceras personas, precedente a la experiencia del servicio y que determina su percepción de rendimiento y satisfacción (Vavra, 2002). Mientras que, Nath *et al.* (2018) lo retoman como la probabilidad de obtener lo esperado por un determinado bien o servicio mediante el cumplimiento de características previas, manifestándose comúnmente por la comunicación informal respecto al

uso por parte de otros consumidores. Por otra parte, Olsson *et al.* (2021) lo refieren como la contrastación del desempeño percibido frente al estándar establecido, cuyo fin es realizar un mapeo de las condiciones en las que el cliente desea ser atendido, guiando de esta forma la postura final del consumidor. En esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: rapidez, cortesía y disponibilidad (Vavra, 2002).

También, la dimensión experiencias previas, comprende aquellos incidentes con las mismas características actitudinales al bien o servicio a obtener, ejercido en situaciones ajenas al ambiente requerido (Vavra, 2002). Según Sulaymani *et al.* (2022), es el grado de situaciones precedentes a la utilización de servicios similares, cuya denominación enfatiza un antecedente de las expectativas de la eficacia asistencial, desembocando en una hipótesis de la atención no experimentada. Por otro lado, Martínez-Romero *et al.* (2021) lo entienden como una estimación del rendimiento de cierto servicio de acuerdo con experiencias reales en una situación anterior, que tiene como resultado percepciones que conducen la motivación y toma de decisiones respecto a la participación en situaciones futuras de la misma índole. En esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: confiabilidad y confianza (Vavra, 2002).

Asimismo, la dimensión eficacia del servicio, refiere al rendimiento que otorga una organización sobre una prestación de servicios, comúnmente alineado a las expectativas que el usuario puede tener (Vavra, 2002). Asimismo, para Lee *et al.* (2019) comprende el nivel adecuado de la gestión del servicio, englobando el buen trato al usuario, el valor añadido que se le da al proceso de prestación y la eficiencia en que se ejecuta la experiencia. Mientras que, Metz *et al.* (2020) conciben ello como una herramienta de efectividad para asegurar la lealtad del cliente, siendo parte de la organización y estrategia del negocio, cuya finalidad es mantener el estándar de calidad a nivel superior. En esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: soluciones inmediatas y resultados esperados del servicio (Vavra, 2002).

Finalmente, la dimensión rendimiento percibido, se produce después de que el consumidor ha utilizado el bien o servicio requerido, evaluando su desempeño de acuerdo con el valor ofrecido por la empresa (Vavra, 2002). Mientras que, Azmi *et al.* (2017) definen como una referencia del desempeño del servicio, que

evalúa los aspectos que componen la satisfacción del usuario y la contrastación de las prácticas reales frente a las esperadas. Asimismo, Baba *et al.* (2021) lo comprenden como la discusión entre el desempeño y la carga de trabajo, valorándose en torno a las reacciones obtenidas por parte del usuario, que surge posterior a la proporción del servicio. En esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: efectividad, resultado percibido y tiempo de atención (Vavra, 2002).

Esta variable se sustenta en la Teoría General de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy (1976) basado en la concepción de las estructuras organizacionales como sistemas abiertos, que se retroalimenta de su entorno, interactuando de forma dinámica con cada información externa y sumando ello en insumos mediante la equifinalidad de los procesos. De la misma manera, encuentra un sustento en la Nueva Teoría de las Relaciones Humanas de Peters y Waterman (1982), que humaniza la administración, evitando los mecanicismos rígidos de la organización comprendiendo este como un grupo de personas, situando su desarrollo en la dinámica de integración de individuos. Por otro lado, la suma de la Teoría de la Contingencia de Chandler (1962) aporta que la correlación de distintos fenómenos como el entorno influyen en el diseño y ajuste estructural de la organización, ofreciendo estos factores nuevas oportunidades de análisis y manejo.

Finalmente, el Acuerdo Nacional Unidos para crecer (2002), refiere en el apartado ocho que el gobierno se compromete a brindar un apoyo integral descentralizado en temas de competencias y recursos a los gobiernos locales y regionales bajo el objetivo de erradicar la centralización; asimismo, se expone a construir un conjunto de políticas basadas en el principio de subsidiaridad y complementariedad entre estos regímenes estatales locales y regionales con la finalidad de contar con un crecimiento en la economía. Se resalta, también, el objetivo del estado, inciso C en el cual, se especifica que el Estado debe dar continuidad a la promoción de la diaphanidad y eficacia en sus procesos de regularización y abastecimiento de los servicios públicos; como buscar el mejoramiento de la infraestructura de las zonas territoriales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 El tipo de investigación.

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el cual sigue un orden riguroso, lineal y probatorio de métodos estadísticos para analizar las magnitudes obtenidas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este sentido, se realizó el desarrollo de la interpretación de datos en base a las hipótesis iniciales en torno a las variables de estudio calidad total y satisfacción del usuario.

El estudio es de tipo básica, puesto que se enfoca en resolver una problemática concreta de manera práctica, lo cual permitirá resolver el problema en cuestión apoyándose en una investigación básica, aportando así conocimientos teóricos para mejorar la situación real (Ñaupas *et al.*, 2018). Posteriormente servirá para realizar una investigación de tipo básica para ello, se enfocó en la búsqueda y consolidación de los conocimientos previos de las variables de estudio con el fin de resolver la problemática planteada en el problema de investigación, enriqueciendo así el presente estudio.

Al mismo tiempo, es de nivel correlacional, que pretende comprender y describir la relación entre las variables existentes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el caso de este estudio, las variables a correlacionar son la calidad total y la satisfacción del usuario, con el objetivo de comprender la vinculación dada.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño será no experimental, cuya naturaleza refiere a la observación de fenómenos sin manipularlos en el proceso. De igual forma, es de corte transversal; ya que, los datos se obtuvieron en un determinado momento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación contó con el estudio de las siguientes variables: calidad total y satisfacción del usuario, las cuales permitieron evaluar el grado de satisfacción que tiene el usuario con relación al servicio ofrecido en la Corte Superior del Callao.

3.2.1. Definición Conceptual

Variable calidad total: la calidad total hace referencia a la satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio ofrecido por la entidad pública, el cual ha atendido sus necesidades y cumplido sus expectativas mediante los principios de respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio (Paprocki, 2004).

Variable satisfacción del usuario: la satisfacción es entendida como el grado de respuesta emocional ante las diferencias percibidas entre las expectativas y las experiencias previas de la atención recibida; así como, el rendimiento y la eficacia experimentada dentro de la organización pública (Vavra, 2002).

3.2.2. Definición Operacional

Variable calidad total: se define operacionalmente mediante las dimensiones: respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y calidad de servicio; el cual, está conformado por los indicadores: atención rápida, confidencialidad, servicio adecuado, competencia, comportamiento, garantía, Información clara, satisfacción de las expectativas, eficacia en el servicio, servicio percibido y tiempo de atención. En referencia a la escala de medición esta fue medida mediante la escala valorativa de cinco opciones de respuestas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5) (Anexo 1).

Variable satisfacción del usuario: está constituida por cuatro dimensiones: expectativas del servicio, el cual esta medido mediante los siguientes indicadores: rapidez, cortesía, disponibilidad;

experiencias previas; esta cuantificado a través de los indicadores confiabilidad y confianza; eficacia del servicio, la cual es medida con los indicadores soluciones inmediatas y resultados esperados del servicio; rendimiento percibido, está constituido con los indicadores efectividad, resultado percibido y tiempo de atención. Las alternativas están clasificadas de esta manera: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5) (Anexo 2).

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población es definida como el conjunto de los casos que comparten determinadas especificaciones, las cuales son influenciadas por una problemática en común (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En la presente investigación, se considerará 52 usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022. Se ha trabajado con criterios de exclusión, debido a que se seleccionó los casos más antiguos de hace 2 años sin resolver.

3.3.2. Muestra

La muestra es considerada como un subgrupo de la población, teniendo una índole representativa y delimitada, otorgando seriedad a los resultados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Respecto al estudio, la muestra estará conformada por 30 usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022.

3.3.3. Muestreo

En este estudio el muestreo es probabilístico aleatorio simple, ya que hay la posibilidad de que cada elemento sea escogido, aplicando la fórmula del muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

En la presente investigación se consideró la técnica de la encuesta, ya que este instrumento permite recoger la información de las variables estudiadas de manera específica mediante preguntas relacionadas a ambas variables a analizar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este sentido, se elaboró los cuestionarios de calidad total y satisfacción del usuario con la finalidad de medir la correlación de ambas variables dentro del sector público.

3.4.1. Instrumento

Los instrumentos empleados a través del cuestionario en esta investigación se construyeron en base a la operacionalización de las variables, dimensiones y ítems. En este caso, para la variable calidad total se usó la definición propuesta por Paprocki (2004), quién la definió como la satisfacción obtenida respecto a un servicio. Al mismo tiempo, se tomó en consideración cinco dimensiones: respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio, conformadas en 11 preguntas con escala tipo Likert de cinco alternativas que va desde 1 (nunca) a 5 (siempre) (Ver anexo 9).

Respecto al cuestionario de satisfacción del usuario, este tomó en consideración la teoría de Vavra (2002), define la variable como la respuesta que presenta el usuario ante el servicio, respecto a las expectativas, experiencias previas, el rendimiento y la eficacia experimentada en la organización pública. En este sentido, se consideró las cuatro dimensiones mencionadas en párrafos anteriores y estuvo compuesta por 10 preguntas con cinco opciones de respuestas Linkert que van de 1 (nunca) y 5 (siempre) (Ver anexo 9).

Validez y confiabilidad

El instrumento para este estudio fue validado por el juicio de tres expertos, quienes verificaron la información expuesta en el cuestionario, estos se aseguraron que cumpla con los criterios de claridad, pertenencia y relevancia, obteniendo como resultados puntajes aplicables para ambos cuestionarios (ver anexo 10).

Respecto a la confiabilidad del cuestionario se consideró 30 usuarios atendidos por el personal del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, a los cuales se les aplicó los cuestionarios para poder tener un puntaje de fiabilidad adecuado, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,956 para la variable calidad total y 0,967 para la satisfacción del usuario (Ver anexo 10).

3.5. Procedimientos

El presente estudio se realizará en base a los siguientes procedimientos que se instaurarán en la investigación para que esto se pueda llevar a cabo, siendo esencial los procesos paso a paso a seguir.

En un primer momento, se formuló un cuestionario para las variables de estudio: Calidad total y Satisfacción del usuario, después se procedió a pasar por juicio de expertos, quienes evaluaron el cuestionario y brindaron respectivas sugerencias y opiniones a mejorar la escala de medición (ver anexo 9) y se aplicó a una prueba piloto de 30 usuarios para determinar la confiabilidad. En un segundo momento, se elaboró una carta de autorización dirigido a la Corte del Callao sede Colonial, en la cual se especifique los fines de la investigación y se envió por correo al encargado de la organización (Ver anexo 7). En un tercer momento se recopiló los datos mediante una encuesta virtual; este estuvo conformado por los cuestionarios con sus respectivos consentimientos informado, en cuanto al procesamiento estadístico se realizó mediante en el software estadístico SPSS versión 25, acorde a las variable y dimensiones; así como, a los objetivos de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Sobre el método de análisis de datos, Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) menciona que, se debe desarrollar resultados descriptivos para cada variable y dimensiones, con la distribución de frecuencia de tablas y gráficos estadísticas. Luego, los análisis inferenciales tienen como objetivo probar las hipótesis y posteriormente, establecer la significancia; al ser variables definidas.

Con relación a los procedimientos obtenidos se procesó los datos en el programa estadístico Excel 365, en este apartado se filtró los datos según los

criterios establecidos en la investigación, para luego proceder realizar la estadística descriptiva e inferencial en el SPSS con el fin de obtener la data procesada y analizar las respuestas comprobadas en la investigación. Al mismo tiempo, permitió obtener gráficos y tablas de distribución de frecuencias de las variables y dimensiones correspondientes (Ver anexo 11).

3.7. Aspectos éticos

La ejecución del presente estudio se basó en los principios éticos de investigación, asimismo consideraron las Normas Apa séptima edición, con el propósito de respetar la autoría de las Aes previas. En ese marco, se aplicó el principio de beneficencia para favorecer el progreso de los espacios de los usuarios y el principio de autonomía (França-Tarragó, 2008), al buscar obtener los permisos para la autorización de la administración de los cuestionarios y salvaguardar la participación de las personas.

Asimismo, se usó el principio de justicia, asociado a la confidencialidad de los datos obtenidos. Para terminar, este estudio respeto la autoría de los autores mediante la citación bibliográfica y se tomó en consideración la originalidad del estudio mediante el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, se muestran las interpretaciones de la variable calidad total, correspondientes a cada indicador de cada dimensión de la variable en cuestión, siendo está representada de la siguiente manera.

Se muestra la distribución de frecuencias de la **dimensión respeto**, del indicador atención rápida, correspondiente a la pregunta: 1° El personal de la Corte del Callao sede Colonial logra solucionar los problemas en el mínimo de tiempo establecido, encontrándose 40% de los usuarios que percibieron que nunca han recibido una atención es rápida por parte del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao; mientras que, el 23,3% de los usuarios indicaron que casi nunca y a veces se les brinda una atención rápida; finalmente, el 10% y 3,3% de los usuarios indicaron que casi siempre y siempre se brinda la atención buena (ver Tabla 1).

En la distribución de frecuencias de la **dimensión respeto** del indicador confidencialidad, correspondiente a la pregunta: 2° El personal de la Corte del Callao sede Colonial mantiene en reserva la información brindada durante el momento de atención, se evidencio que el 73,3% de los usuarios percibieron que nunca han recibido una confidencialidad en la atención brindada por el Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao, en contraste con el 23,3% y 3,3% de las personas que discernieron en la atención niveles de casi nunca y a veces en la atención brindada (ver Tabla 2).

En la distribución de frecuencias de la **dimensión seguridad** del indicador servicio adecuado, correspondiente a la pregunta: 3° El personal de la Corte del Callao sede Colonial muestra interés durante la atención brindada, se muestra que el 60% de las personas percibieron que nunca han recibido un servicio adecuado por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior; asimismo, el 26,7% de los usuarios percibieron que casi nunca recibieron una atención adecuada y el 13,3% indicaron que a veces se le ha mostrado un servicio adecuado (ver Tabla 3).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión seguridad**, del indicador competencia, correspondiente a la pregunta: 4° Considera que el personal de la Corte del Callao sede Colonial tiene conocimientos y buena capacitación al momento de la atención ofrecida, se encontró que el 66,7% de los encuestados han percibido una competencia en la atención brindada por encargados de la Corte Superior; mientras que, el 16,7% de los usuarios indicaron que casi nunca y a veces se ha percibido ciertas competencias por parte del equipo que le brinda la atención en el momento determinado (ver Tabla 4).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión seguridad**, del indicador comportamiento, correspondiente a la pregunta: 5° El personal de la Corte del Callao sede Colonial presenta un comportamiento bueno durante el momento de la atención ofrecida, se evidencia que el 43,3% de los encuestados nunca recibieron un comportamiento adecuado por parte del equipo que brinda la atención en la Corte Superior; mientras que, el 33,3% de las personas indicaron que casi nunca presentan un comportamiento bueno; el 20,0% y 3,3% de los usuarios notaron que a veces y casi siempre se brinda un buen comportamiento en la atención ofrecida (ver Tabla 5).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión confiabilidad**, correspondiente al indicador garantía; la cual hace alusión a la pregunta: 6° La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda confianza para exponer su problema, se muestra que el 53,3% los usuarios han percibido que nunca han tenido una garantía del servicio ofrecido por el equipo de la Corte Superior; además, el 23,3% de las personas indicaron que, casi nunca y a veces han tenido una garantía del servicio obtenido por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior (ver Tabla 6).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión confiabilidad**, correspondiente al indicador información clara, la cual hace alusión a la pregunta: 7° La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda la información clara en la atención a sus necesidades, se aprecia que el 60,0% y el 16,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca la

información que se le brinda en la atención es clara, asimismo el 20,0% de las personas refirieron que a veces se les da una información clara; en contraparte del 3,3% de los encuestados que mencionaron que casi siempre la información que se le da es precisa y clara (ver Tabla 7).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión servicio**, correspondiente al indicador servicio percibido; la cual hace alusión a la pregunta: 8° El servicio global ofrecido por parte del personal de la Corte del Callao sede Colonial es buena, se evidencia que el 36,7% y el 20,0% de los usuarios que indicaron que nunca, casi nunca y a veces el servicio percibido es adecuado, en contraste del 3,3% de las personas encuestadas que refirieron que casi siempre y siempre se les brinda un buen servicio percibido (ver Tabla 8).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión servicio**, correspondiente al indicador satisfacción del servicio; la cual hace alusión a la pregunta: 9° El personal de la Corte del Callao sede Colonial satisface su solicitud de manera pertinente, se aprecia que el 40,0% y 33,3% indicaron que nunca y casi nunca las personas vieron percibieron una satisfacción en el servicio, asimismo el 10,0% de los usuarios presentaron a veces la satisfacción, en contraste con el 13,3% y 3,3% de los encuestados que percibieron casi siempre y siempre el resultado es satisfactorio (ver Tabla 9).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión excelencia**, correspondiente al indicador satisfacción de la expectativa; la cual hace alusión a la pregunta: 10° El personal de la Corte del Callao sede Colonial cumple con los estándares que esperaba en la atención brindada, se encontró que el 36,7% de las personas percibieron que nunca han tenido una satisfacción de la expectativa con relación al servicio obtenido; asimismo, el 33,3% y 23,3% de las personas no presentaron una satisfacción de las expectativas; mientras que, el 3,3% de los encuestados percibieron que casi siempre y siempre han tenido una satisfacción con relación a la expectativa (ver Tabla 10).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión excelencia**, correspondiente al indicador eficacia del servicio; la cual hace alusión a la pregunta: 11° Consideras que el personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda una respuesta a su problema en el tiempo estimado; atendiendo eficazmente su solicitud, se aprecia que el 43,3% y el 33,3% de los usuarios percibieron que los resultados esperados en el servicio se dieron nunca y casi nunca: además, el 13,3% de las personas indicaron que a veces si han recibido la atención esperada; mientras que, el 6,7% y el 3,3% de los encuestados discernieron que casi siempre y siempre se les brinda una atención con las expectativas que tiene respecto al servicio (ver Tabla 11).

Ahora bien, se presentan las interpretaciones de la variable satisfacción del usuario, la cual se relaciona con cada dimensión, indicador y pregunta correspondiente a cada apartado a analizar respecto a los datos descriptivos.

En la distribución de frecuencias **de la dimensión expectativas del servicio**, correspondiente al indicador rapidez; la cual hace alusión a la pregunta: 12° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial demuestran rapidez en el servicio ofrecido, se aprecia que el 53,3%, el 30,0% y el 13,3% de los usuarios manifestaron que nunca, casi nunca y a veces la atención brindada se da de manera rápida, en contra parte de un grupo de 3,3% de los encuestados que indicaron que casi siempre la atención es rápida (ver Tabla 12).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión expectativas del servicio**, correspondiente al indicador cortesía; la cual hace alusión a la pregunta: 13° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial evidencian la cortesía en la atención al usuario, se aprecia que el 43,3% y el 20,0% de las personas indicaron que nunca, casi nunca y a veces se brinda una cortesía en el servicio, mientras que el 10,0% y el 6,7% de los encuestados mencionaron que casi siempre y siempre los profesionales del equipo multidisciplinario le ha brindado un trato con cortesía (ver Tabla 13).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión expectativas del servicio**, correspondiente al indicador disponibilidad; la cual hace alusión a la pregunta: 14° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial muestran la disponibilidad de los recursos para satisfacer sus demandas, se aprecia que el 20,0% y el 50,0% de las personas manifestaron que nunca y casi nunca tienen disponibilidad en la atención brindada, asimismo el 23,3% indicó que a veces se presenta la disponibilidad en los servicios ofrecidos por el equipo, mientras que el 6,7% refirió que casi siempre hay en la atención una disponibilidad de los medios en el servicio ofrecido (ver Tabla 14).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión experiencias previas**, correspondiente al indicador confiabilidad; la cual hace alusión a la pregunta: 15° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial presentan un servicio confiable para sus usuarios, se aprecia que el 56,7% y el 16,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca se ha presentado una confiabilidad en el servicio obtenido por el equipo Multidisciplinario de la Corte Superior, asimismo el 23,3% notaron en la atención que a veces se les daba la confiabilidad en el servicio; mientras que, el 3,3% de los encuestados refirieron que casi siempre recibieron la confiabilidad en el servicio (ver Tabla 15).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión experiencias previas**, correspondiente al indicador confianza; la cual hace alusión a la pregunta: 16° El personal de la Corte del Callao sede Colonial inspira confianza, siendo esto evidenciado en la formalidad y exactitud, se aprecia que el 36,7% y el 40,0% de las personas contestaron que nunca y casi nunca recibieron una confianza por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior, además el 20,0% de los usuarios indicaron que a veces el equipo le brinda la confianza necesaria; mientras que, el 3,3% de los encuestados refirieron que siempre han recibido una confianza en la atención (ver Tabla 16).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión eficacia del servicio**, correspondiente al indicador soluciones inmediatas; la cual hace

alusión a la pregunta:17° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan soluciones inmediatas a sus necesidades, se aprecia que el 40,0% y el 26,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca percibieron los usuarios que las soluciones a sus problemas se le realizaron de manera inmediata, asimismo el 20,0% indico que a veces han recibido una solución inmediata, en contraste con el 6,7% de las personas que refirieron que casi siempre y siempre recibieron una solución inmediata en el servicio (ver Tabla 17).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión eficacia del servicio**, correspondiente al indicador resultados esperados del servicio; la cual hace alusión a la pregunta: 18° Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan resultados óptimos a sus solicitudes, se muestra que el 43,3% y el 33,3% de los usuarios percibieron que los resultados esperados en el servicio se dieron nunca y casi nunca: además, el 13,3% de las personas indicaron que a veces si han recibido la atención esperada, mientras que el 6,7% y el 3,3% de los encuestados discernieron que casi siempre y siempre se les brinda una atención con las expectativas que tiene respecto al servicio (ver Tabla 18).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión rendimiento percibido**, correspondiente al indicador efectividad; la cual hace alusión a la pregunta:19° La efectividad se mantiene durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial, se aprecia que el 26,7% y el 46,7% de las personas indicaron que nunca han recibido una efectividad en el servicio, asimismo el 13,3% de los usuarios presentaron a veces una efectividad en la atención, mientras que el 13,3% indico que casi siempre han percibido una efectividad en el servicio obtenido por el equipo Multidisciplinario de la Corte Superior (ver Tabla 19).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión rendimiento percibido**, correspondiente al indicador resultados percibidos, la cual hace alusión a la pregunta: 20° El resultado percibido se adecúa a sus demandas en la Corte del Callao sede Colonial, se muestra que el 43,3% y el 33,3% de los usuarios percibieron que los resultados percibidos en el servicio se

dieron nunca y casi nunca, además el 13,3% de las personas indicaron que a veces si han recibido la atención esperada; mientras que, el 6,7% y el 3,3% de los encuestados discernieron que casi siempre y siempre se les brinda una atención con las expectativas que tiene respecto al servicio (ver Tabla 20).

En la distribución de frecuencias **de la dimensión rendimiento percibido**, correspondiente al indicador tiempo de atención, la cual hace alusión a la pregunta: 21°La atención se brinda en el tiempo establecido en la Corte del Callao sede Colonial, se aprecia que el 33,3% y el 16,7% de las personas que indicaron que nunca, casi nunca y a veces se les brinda la atención en el tiempo establecido, en contraparte del 10,0% y el 6,7% de los usuarios que refirieron que casi siempre y siempre respetan el tiempo de atención en el servicio (ver Tabla 21).

4.2. Análisis inferencial

Para realizar el análisis inferencial, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, que permite medir la estrechez del ajuste entre la coordenada X y la coordenada Y, en base a la línea de regresión, estimando que, en cuanto exista un mayor ajuste entre las coordenadas en la línea señalada, mayor será la correlación entre los valores referentes a X y Y (Gamarra *et al.*, 2019).

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,904, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en

cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre la calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 22).

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,800, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 23).

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,771, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 24).

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,873, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 25).

Prueba de hipótesis específica 4

H1: Existe relación significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,839, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 26).

Prueba de hipótesis específica 5

H1: Existe relación significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.

Inferencia estadística:

Se observa que, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,891, mostrando un nivel de significancia bilateral de ,000 ($p < 0,05$) en cuanto al valor N igual a 30; determinando que, se acepta la hipótesis alterna. De los datos obtenidos, se infiere que, hay una correlación altamente significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 (ver Tabla 27).

V. DISCUSIÓN

En los resultados encontrados en esta investigación se evidenció que existe una correlación altamente significativa entre la calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial. Demostrándose un nivel de significancia de ,000 <0,05; lo cual confirma la aceptación de la hipótesis alterna; esto significa que al presentar una calidad total en el servicio ofrecido por una entidad mayor será el grado de satisfacción del usuario con el servicio ofrecido por la organización. Estos hallazgos encontrados discrepan con lo evidenciado por Altamirano (2022), quien evidenció la existencia de una relación positivamente moderada entre la calidad total y la variable satisfacción del usuario. Concluyendo que, la calidad total es primordial en el servicio ofrecido al cliente para tener una buena satisfacción en el servicio otorgado.

Al respecto, Atiaga (2020) observó en su investigación que hay una relación positivamente significativa entre la calidad total y la satisfacción al cliente, poniendo mayor énfasis en la interacción, los procesos y el ambiente que se brinda al usuario al momento de darle una atención; lo cual permite una mayor percepción en relación al trato obtenido. Al mismo tiempo, encuentra una relación significativa entre las variables en cuestión, demostrando que el grado de correlación de 0,855, $p= 0,000 < 0,05$ es muy satisfactoria para el estudio. En contraste con los resultados encontrados en esta investigación se ha logrado coincidir que la presente investigación presenta una relación altamente significativa entre las variables en cuestión; lo que hace que se confirme la hipótesis alterna, lo que indica que ha mayor calidad total mayor grado de satisfacción entre las personas que adquieren el servicio en la institución.

A pesar de las diferencias presentadas en los estudios con relación a la muestra e instrumentos utilizados, se pudo evidenciar que los hallazgos encontrados fueron los mismos presentando una relación positiva entre las variables estudiadas en la presente investigación. Sin embargo, es esencial mencionar que, los valores en los estudios discrepan con lo evidenciado en esta investigación, puesto que los valores oscilaban entre moderado y alto, siendo esto muy significativo de resaltar para la contratación de próximos estudios. Para

terminar este párrafo, los factores que pudieron influir en estos grados de valores en la correlación podrían deberse a diferencias presentadas en los dos estudios contrastados con la investigación y el coeficiente de medición para la correlación de las variables en el presente estudio.

Al mismo tiempo, Medina y Ávila (2002) plantean que, la calidad total tiene como principio base la solución de los problemas ante posibles fallos; lo cual se da a la hora de ofrecer un servicio a un usuario; asimismo, especifica dos elementos esenciales para prevenir estos errores en la atención: el trato mediante una filosofía y las soluciones rápidas que se le brindan al usuario ante la problemática presentadas; la cual va servir para minimizar el error o fallo en la atención. Esto concuerda con lo evidenciado en la presente investigación, puesto que los usuarios que respondieron las encuestas evidenciaron en su mayoría una disconformidad con el servicio brindado por el personal en cuestión, debido a los posibles fallos que se daban en la atención, percibiendo una insatisfacción con el servicio ofrecido en la entidad en la cual estaban realizando sus procesos administrativos; asimismo, se resalta el nivel de relación de las variables; lo cual confirmaría la relación de una variable sobre la otra; siendo esencial la calidad total en la satisfacción del usuario como la variable N°1 en la variable N°2, demostrándose así, que ha un menor nivel de calidad total menor grado de satisfacción presentaras los usuarios en la atención brindada en una entidad pública.

Por otro lado, Paprocki (2004), hace referencia a la calidad total como la satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio ofrecido por la entidad pública; el cual, ha atendido sus necesidades y cumplido sus expectativas mediante los principios de respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio. Mientras que, Deming (1990) menciona que, la calidad total es comprendida como el grado de satisfacción equilibrado y fiable que se les brinda a los grupos de interés de la organización mediante el análisis interno y externo para una mejora continua en la calidad de servicio. De acuerdo a lo mencionado por los dos autores sobre las variables en cuestión, se podría encontrar cierta relación entre las terminologías mencionadas; evidenciándose así, que la calidad total abarcaría en su totalidad al servicio ofrecido durante la atención basándose

en principios esenciales en la atención brindada; siendo este un factor esencial para que los usuarios estén satisfechos con las expectativas que tienen respecto al servicio que se le va brindar en ese momento.

Por otra parte, Vavra (2002) entiende la satisfacción como el nivel de impacto emocional frente al contraste entre las expectativas previas y la experiencia ofrecida durante el proceso de prestación de servicios, considerando categorías como el grado de rendimiento y la eficacia. Entonces esto se puede deducir en que, si la persona presenta un grado de satisfacción por el servicio ofrecido, siendo importante durante la atención el rendimiento y eficacia de las personas que brinda un servicio es adecuado, y cumple con las expectativas del cliente este calificara la prestación de servicio como buena y excelente según las expectativas que tenga de la empresa prestadora de servicios.

Asimismo, Riandi *et al.* (2021) acota en que se sitúa como una escala de medición que faculta la valoración de idoneidad de una organización, posicionando el transcurso de la experiencia, la atención y la eficiencia. Esto concuerda con lo encontrado en esta investigación, dado que la relación entre la calidad total en el servicio y la satisfacción se da mediante la experiencia, atención y eficiencia que se da en el servicio ofreció al cliente siendo la persona que ha recibido la atención la más idónea para calificar si la atención brindada ha sido excelente; lo cual se relacionaría con el grado de satisfacción que el individuo no solo ha tenido de la persona que la ha atendido sino de todos los factores externos que han hecho posible que la calidad en el servicio haya sido buena en su totalidad, no teniendo fallos o errores a la hora de brindar un servicio.

Mientras que, Lara *et al.* (2022) lo determina como la examinación que coadyuva la comprensión de las operaciones empresariales respecto a su eficiencia en la atención y su respuesta al cliente. Lo presentado determina un resultado similar en cuanto a la presentación de la satisfacción del usuario en el espacio establecido; puesto que, se resalta como la totalidad del servicio involucra una atención adecuada en el servicio otorgado al cliente que hace que este se sienta satisfecho con la respuesta efectuada por el personal durante la

atención y el nivel de importancia para solucionar los problemas efectuados en el momento preciso, ante sus necesidades.

Esto también, se relaciona con Ludwig von Bertalanffy (1976), quien desde la teoría general de los sistemas brinda una concepción de las estructuras organizacionales como sistemas abiertos, que se retroalimenta de su entorno, interactuando de forma dinámica con cada información externa y sumando ello en insumos mediante la equifinalidad de los procesos. En este sentido, con relación a los resultados evidenciados en la presente investigación se resaltaría la interacción presentada entre las variables en cuestión brindando así, una relación significativa al momento de relacionarlas, siendo esto dinámico en el análisis de los procesos evidenciados en la muestra de estudio, resaltando la correlación de distintos fenómenos en un momento determinado a la hora de realizar el estudio.

De la misma manera, encuentra la teoría de Peters y Waterman (1982), que humaniza la administración, evitando los mecanicismos rígidos de la organización comprendiendo este como un grupo de personas, situando su desarrollo en la dinámica de integración de individuos. Se puede evidenciar que los grupos humanos al momento de brindar un servicio son esenciales, pues la interacción que tiene el usuario con la organización externa es con el personal que brinda el servicio y por ende, la impresión que se llevará de la organización será el trato y atención recibida durante su proceso administrativo, siendo esta coherente con sus necesidades y expectativas durante el servicio.

Sumado a ello, Teoría de la Contingencia de Chandler (1962) aporta que la correlación de distintos fenómenos como el entorno influyen en el diseño y ajuste estructural de la organización, ofreciendo estos factores nuevas oportunidades de análisis y manejo. Esto se puede contrastar con los resultados evidenciados en la presente investigación; puesto que, los factores que influyen en este caso son todos aquellos que se dan en la interacción con el usuario como: respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio; los cuales al relacionarse con las expectativas, experiencias previas, rendimiento y la eficacia experimentada en la organización pública prestadora del servicio hace que la persona sienta una satisfacción favorable con el servicio obtenido por la entidad.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se evidenció que existe una correlación altamente significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; asimismo, se precisó un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; resultando que, se acepta la hipótesis alterna, lo que confiere en que en cuanto exista un grado mayor de respeto en la calidad del servicio, tendrá la misma correspondencia en la satisfacción del usuario de la organización estatal. Estos resultados discrepan con lo obtenido por Tapia (2020), quien halló un nivel alto en el respeto y la empatía y en la satisfacción del cliente; no obstante, coincide en el grado de correlación entre las categorías propuestas. Se concluyó que, la estimación del respeto es importante en el nivel de satisfacción del usuario.

Asimismo, coincide con Paprocki (2004), quien acota que el respeto faculta el alcance de la calidad total en un servicio, logrando la finalidad que es la satisfacción del usuario y las necesidades con las cuales requirió la prestación acordada. Del mismo modo, Nguyen *et al.* (2019) rectifica que es un instrumento que permite la realización positiva de la experiencia del servicio, logrando que se proceda por todos los encargados de elaborarla. Cabe resaltar que, Subramani & Biller – Andorno (2022) lo relevan en su rol de mediación en la extensión del servicio, permitiendo su ejecución en el contexto pandémico. Lo presentado por los autores determina un resultado similar en la primera hipótesis específica; puesto que, se posiciona el respeto y su calidad en torno al grado de la satisfacción del usuario, evidenciando que su bajo porcentaje influye en el bienestar del cliente.

En referencia a la segunda hipótesis específica, se mostró que existe una correlación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; de la misma manera, se precisó un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; resultando que, se acepta la hipótesis alterna, lo que determina en que en cuanto exista un grado mayor de seguridad en la calidad del servicio, se correlacionará con la satisfacción del usuario de la organización estatal. Estos hallazgos discrepan con lo encontrado por Ramos (2021), quien acotó que existe un nivel alto de seguridad en la calidad del servicio y en la satisfacción de usuario, con el 52,8%

en seguridad media y el 13,2% en seguridad eficiente; sin embargo, coincide en que mantienen un grado de correlación alta entre ambas categorías, con el nivel de ,579.

Por otra parte, también discrepa con lo obtenido por Espinoza (2021), quien determinó una percepción media en la seguridad y la satisfacción del usuario, superior al 50%; no obstante, coincide en la correlación positiva entre los conceptos presentados, con un valor $p < 0,05$. De la misma forma, discrepa con Aquino, Arredondo y Bravo (2019), quienes determinaron que no existe correlación entre la seguridad y la fidelización de clientes, con un nivel de significancia de 0,05, pese a que sus variables principales si mantienen relación entre sí. Se concluyó que, es medianamente importante el nivel de seguridad en el impacto de la satisfacción del usuario.

En una línea similar, Paprocki (2004) lo conceptúa como el nivel de percepción en confianza de los servicios empresariales, y en la facultad de brindar seguridad y resolución rápida de los conflictos presentados en las operaciones del cliente. Del mismo modo, Thapa (2022) refiere a esta rápida solución de los problemas, acotando la eficiencia y eficacia de estos procesos, a fin de evitar experiencias malas en el servicio. Igualmente, Barragán *et al.* (2022) lo determina como la atención frente a posibles inconvenientes, resaltando las estrategias de confrontación. Por consiguiente, lo mencionado por los autores coincide con el resultado de la segunda hipótesis específica; dado que, se enfatiza hacia la satisfacción del usuario en cuanto existan deficiencias en el servicio, mostrando que se relacionan ambas categorías.

En torno a la tercera hipótesis específica, se evidenció que existe una correlación altamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; igualmente, se determinó un nivel de significancia de ,000 < 0,05; concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, lo que implica en que en cuanto exista un nivel superior de confiabilidad en la calidad del servicio, tendrá la misma correspondencia en la satisfacción del usuario de la organización estatal. Estos resultados discrepan con lo hallado por Ramos (2021), cuyo trabajo determinó que se presenta un nivel alto en la fiabilidad del servicio y en la satisfacción del

usuario, con el 62,3% de fiabilidad regular y 9,4% de fiabilidad eficiente; no obstante, coincide en que se expone un grado correlacional alto entre las categorías propuestas, con un nivel de ,646.

Igualmente, discrepa con lo hallado por Espinoza (2021), quien determinó una percepción media alta en la fiabilidad y la satisfacción del usuario; no obstante, coincide en la correlación positiva entre estos conceptos, con un nivel de 0,452. Se concluyó que, es relevante la estimación de la fiabilidad frente al nivel de la satisfacción del usuario.

Desde otra perspectiva, Paprocki (2004) lo comprende como el suministro idóneo del servicio al consumidor frente a la presentación de sus necesidades. Asimismo, Alam & Mondal (2019) indica que es una forma del servicio, enfocada en una atención satisfactoria, cuidando la integridad de la prestación correspondiente. Por otro lado, Zun, Ibrahim & Hamid (2018) lo consideran junto a los alcances eficientes del servicio, orientándolo con la rapidez en su ejecución y en su respuesta a los problemas. En suma, coincide con lo obtenido en la tercera hipótesis específica; ya que, se evidencia el impacto de la confiabilidad en la satisfacción del consumidor, demostrando el nexo que existen entre la subvariable y la variable.

Respecto a la cuarta hipótesis específica, se demostró que existe una correlación altamente significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; del mismo modo, se precisó un nivel de significancia de ,000<0,05; resultando que, se acepta la hipótesis alterna, lo que confiere en que en cuanto exista un grado mayor del servicio, será correspondiente con la satisfacción del usuario de la organización estatal. Estos hallazgos discrepan con lo encontrado por Altamirano (2022), quien encontró un nivel alto del servicio brindado y la calidad de atención; no obstante, coinciden en el grado de correlación entre ambas categorías propuestas. Por otra parte, coincide con Quintanilla (2022); puesto que, se menciona que si existe un rendimiento estratégico y operativo este se relaciona con la satisfacción del consumidor, quien determina además una correlación negativa alta entre ambos puntos. Se concluyó que, es relevante el servicio frente al nivel de satisfacción de usuario.

Asimismo, Budianto (2019) sitúa el servicio como un constructo que comprende el desempeño de un producto en torno a la solicitud del consumidor, con la finalidad de abarcar totalmente las expectativas previas de este. De la misma manera, Roy *et al.* (2019) lo posiciona como un comportamiento para coadyuvar el desenvolvimiento del bien ofrecido, permitiendo la estimación de la experiencia a acontecer. Cabe resaltar que, Purwanto *et al.* (2020) lo conciben como un resultado de la confrontación entre lo pensado previamente y el desenvolvimiento de la atención brindada, señalando tanto los elementos tangibles como intangibles, guiados desde un punto de vista subjetivo. Por ende, coincide con lo resultado por la cuarta hipótesis específica; determinando que, el grado del servicio influye en la satisfacción del usuario, verificando la relación entre la dimensión y la variable.

En referencia a la quinta hipótesis específica, se probó que existe una correlación altamente significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; asimismo, se determinó un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, lo que confiere en que en cuanto exista un grado mayor de excelencia en la calidad del servicio, se relacionará con la satisfacción del usuario de la organización estatal. Estos resultados discrepan por lo hallado por Zamora (2019), quien encontró un nivel alto en la excelencia del servicio, considerando el alcance de las estrategias en la satisfacción del cliente. Se concluyó que, es importante la excelencia en cuanto al grado de la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Eklundh & Gammelgaard (2022) demuestran que, la excelencia es el logro de las experiencias previas del cliente, por lo que implica la relación entre ambas propuestas y la gestión adecuada del estándar del consumidor al momento de otorgar el servicio. Igualmente, Aladwan (2021) coincide en que refiere al cumplimiento de estas expectativas, facultando el desenvolvimiento de las cualidades organizacionales y los valores de la empresa. Finalmente, Wirtz (2020) indica que, es el ejercicio culminado del servicio, permitiendo una representación del logro de la calidad de este y en la atención, resaltando su relevancia en el rubro público. En suma, coincide con lo

obtenido en la quinta hipótesis específica; puesto que, se demuestra que la excelencia influye en la satisfacción del usuario, comprobando el nexo entre ambas categorías.

Al mismo modo, el Acuerdo Nacional Unidos para Crecer (2002) propone una eficacia en los procesos operativos de las organizaciones estatales, refiriendo al compromiso gubernamental en la mejora de sus competencias. Considerando lo mencionado por los autores en torno a la variable en cuestión, se verifica una coincidencia en cuanto al uso del término, pues tienden a relacionar la satisfacción del usuario con la percepción de la estancia experimental; convergiendo que, este concepto se estima en el alcance emocional hacia el consumidor, siendo el producto entre lo esperado y lo recibido.

Del mismo modo, responde a las Políticas de Estado del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), quien caracteriza a través de este acuerdo nacional la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la orientación hacia la sostenibilidad y competitividad del país, determinando ello en la Corte Superior del Callao; ya que, faculta la administración de la justicia en territorio nacional, específicamente al área Metropolitana, considerando la transparencia y el otorgamiento de información durante el desenvolvimiento de sus operaciones. Por ende, se posiciona que, en cuanto a la obtención de resultados de la presente investigación, se debe implementar las políticas propuestas por CEPLAN, a fin de mejorar la calidad del servicio institucional y lograr la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior del Callao, sede Colonial.

Por otra parte, en cuanto al aporte alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible como metas al año 2030 propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los resultados obtenidos en la investigación se orientan hacia el logro del Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico, y el Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura. Respecto al Objetivo 8, se propone su introducción en torno al ejercicio del servicio de la Corte Superior del Callao; puesto que, es relevante su transformación posterior a la injerencia de la coyuntura pandémica, permitiendo el desenvolvimiento de sus operaciones

considerando las limitaciones sociales y la inversión en las respuestas rápidas que mantengan la adaptación al contexto. Por otro lado, en referencia al Objetivo 9, confiere al dinamismo de la implementación de las nuevas tecnologías en las operaciones laborales, lo cual, también genera una influencia en la satisfacción del usuario, que mantiene un uso constante de estas plataformas y herramientas digitales para los procedimientos comunes. Desde esta perspectiva, la situación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la institución se orienta al espacio post pandemia que sitúa la ONU, facultando el contraste entre lo esperado por dicha organización y lo presentado en la coyuntura peruana, con énfasis en su ámbito público.

Finalmente, en torno al aporte en la responsabilidad social, se posiciona como el mecanismo de gestión institucional que implica el manejo sustentable de los procedimientos organizacionales; considerando que, durante el desarrollo de este estudio se analizaron las falencias correspondientes a la Corte Superior del Callao sede Colonial, permitiendo así la integración de valores inherentes hacia el trato de las personas. Por ende, se retoma la responsabilidad social como un aporte relevante hacia la mejora de la situación del servicio en esta institución, permitiendo acoplarse a las recomendaciones dadas como producto de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación evidencia las siguientes conclusiones que se derivaron de los resultados:

PRIMERO: Se determinó que existe relación entre la calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial. Demostrándose un nivel de significancia de ,000 <0,05; lo cual confirma la aceptación de la hipótesis alterna; además se evidenció el estadístico de correlación de $r=,904$, lo que determina una fuerza de correlación positiva alta.

SEGUNDO: Se determinó que existe relación entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; asimismo, se precisó un nivel de significancia de ,000<0,05; resultando que, se acepta la hipótesis alterna, lo que confiere en que el estadístico de correlación de $r=,800$, lo que determina una fuerza de correlación positiva alta.

TERCERO: Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; de la misma manera, se precisó un nivel de significancia de ,000<0,05; resultando que, se acepta la hipótesis alterna, confiere en que el estadístico de correlación de $r=,771$, lo que determina una fuerza de correlación positiva alta.

CUARTO: Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; igualmente, se determinó un nivel de significancia de ,000<0,05; concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, asimismo el estadístico de correlación de $r=,873$ determina una fuerza de correlación positiva alta.

QUINTO: Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, mostrando un nivel de significancia bilateral

de ,000 ($p < 0,05$), determinando que, se acepta la hipótesis alterna; además, el valor r de la correlación de Pearson es equivalente a ,839, lo que denota determina una fuerza de correlación positiva alta.

SEXTO: Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial; asimismo, se determinó un nivel de significancia de ,000 < 0,05; concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, lo que confiere el estadístico de correlación de $r = ,891$ determina una fuerza de correlación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones propuestas, se enuncian las siguientes recomendaciones a la plana jerárquica del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial:

PRIMERO: Mejorar el procedimiento orientado a la gestión adecuada de la calidad del servicio y la respuesta rápida al usuario, comprendiendo las expectativas esperadas y conduciendo las operaciones en la Corte Superior del Callao sede Colonial hacia brindar una experiencia que faculte la satisfacción de las personas recurrentes.

SEGUNDO: Dinamizar la atención en cuanto al respeto y la empatía en la Corte Superior del Callao sede Colonial, realizando capacitaciones a los colaboradores para guiar un trato idóneo hacia el usuario de sus servicios, facultando la integración de un speech transversal que estandarice la comunicación con el cliente y permita la implementación de soluciones eficientes.

TERCERO: Proseguir con la implementación de procedimientos en los procesos de seguridad durante la estancia de prestación de servicios de la Corte Superior del Callao sede Colonial, garantizando la realización de las operaciones correspondientes de forma confiable y eficaz, tanto por parte de condiciones externas como internas a la institución.

CUARTO: Estimular la disposición de la confiabilidad en la Corte Superior del Callao sede Colonial, siendo complementario a los procesos y su avance en la institución, para que los usuarios asistentes puedan mantener una perspectiva fiable de la cortesía otorgada como de sus intervenciones durante su permanencia en el lugar.

QUINTO: Mejorar el proceso de seguimiento y monitoreo que permita evidenciar el desenvolvimiento del servicio en la Corte Superior del Callao sede Colonial, a fin de que se puedan identificar las falencias en su ejercicio y proponer soluciones que se implementen y conduzcan hacia su buen desenvolvimiento, manteniendo la satisfacción de los usuarios recurrentes.

SEXTO: Supervisar el desarrollo de las operaciones en cada área de la Corte Superior del Callao sede Colonial, con el objetivo de lograr un estándar de

excelencia en su totalidad, considerando los elementos materiales como el equipo y su mantenimiento, como la atención dada por el personal de la institución, siendo constantes en el desenvolvimiento y mejora de sus labores.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional Unidos para Crecer. (2002). *Las 35 políticas de estado del Acuerdo Nacional*. <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/35-POL%C3%8DTICAS-DE-ESTADO-actualizado-Feb.2019.pdf>
- Aladwan, S. A. (2021). The impact of service excellence and service innovation on organisational reputation: quantitative evidence from Jordanian public sector. *The TQM Journal*, 33. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-05-2020-01117/full/html?utm_source=rss&utm_medium=feed&utm_campaign=rss_journalLatest
- Alam, M., y Mondal, M. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de saneamiento en barrios marginales urbanos de la ciudad de Khulna basada en el modelo SERVQUAL y AHP: un estudio de caso de barrio marginal ferroviario, Khulna Bangladesh. *Revista de Gestión Urbana*, 8(1), 20-27. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Altamirano Rojas, L. R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del gobierno regional de Amazonas*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78657>
- Azmi, N., Noorhidawati, A., & Aspura, Y. (2017). Librarians' behavioral performance on chat reference service in academic libraries: Perceived importance vs actual practices. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 22(3), 19-33. doi:<https://doi.org/10.22452/mjlis.vol22no3.2>
- Baba, J., Song, S., Nakanishi, J., Yoshikawa, Y., & Ishiguro, H. (2021). Local vs. Avatar Robot: Performance and Perceived Workload of Service Encounters in Public Space. *Frontiers in Robotics and AI*, 8(3), 1-10. doi:<https://doi.org/10.3389/frobt.2021.778753>
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299-305.

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808/14>
86

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Chandler, A. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the history of the industrial Enterprise*. Boston: MIT Press.

Charry, J., y Flores, E. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2).
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*.
<https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

Deming, E. (1990). *Out of the crisis*. Estados Unidos: The W. Edwards Deming Institute.

Eklundh, M., y Gammelgaard, B. (2022). Lo mejor de la ciudad: conciliando la excelencia en el servicio al cliente y las prácticas Lean. *Escuela de Negocios de Copenhague, CBS*. <https://research.cbs.dk/en/publications/best-in-town-reconciling-excellence-in-customer-service-and-lean>

Espinoza Ríos, G. K. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto-2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66625>

Hernández - Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill.

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicios en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lara, J., Vasconcelos, M., Gomes, V., Furquim, M., Da Silveira, G., Lopes, A. & Conceição, R. (2022). User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 50(1), 27-37. doi:10.1111/cdoe.12716
- Lee, C.-W., Li, C., & Liu, S.-T. (2019). Service effectiveness of the nature centers for sustainability of environmental education and forest policy implications. *Sustainability (Switzerland)*, 11(9), 1-11. <https://doi.org/10.3390/su11092457>
- Martínez-Romero, M., Alba, P., Ferrer, C., & Casado-Belmonte, P. (2021). The effect of previous experience with working in groups on students' academic performance in the accounting discipline. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 24(2), 153-167. DOI:10.6018/rcsar.359561
- Masrurah, A., & Yuwinanto, H. P. (2019). The Influence of Service Quality on User Satisfaction with Library Usage as the Intervening Variable. (S. a. Publications, Ed.) *Proceedings of the 4th International Conference on Contemporary Social and Political Affairs*, 214-218. doi:10.5220/0008819302140218
- Medina, A., y Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de psicología*, 19(3).
- Metz, D., Ilies, L., & Liviu, R. (2020). The impact of organizational culture on customer service effectiveness from a sustainability perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15), 1-27. <https://doi.org/10.3390/su12156240>
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo [Tesis de pregrado, Estatal de Milagro] <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO%20CIENENTIFICO-%20YEANYNE%20MOSQUERA%20TUCUNANGO.pdf>

- Nath, P., Devlin, J., & Reid, V. (2018). The effects of online reviews on service expectations: Do cultural value orientations matter? *Journal of Business Research*, 90, 123-133. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.05.001>
- Nguyen, D., Teo, S., Grover, S., & Nguyen, N. (2019). Respect, bullying, and public sector work outcomes in Vietnam. *Public Management Review*, 21(6), 863-889. DOI:10.1080/14719037.2018.1538426
- Nurliah, Mayuddin, & Munizu, M. (2019). Analysis of Total Quality Management (TQM) of vegetable and fruit products at PanenMart Makassar company. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 473(1), 1-7. doi:10.1088/1755-1315/473/1/012046
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Olsson , J., Osman, M., Hellstrom, D., & Vakulenko, Y. (2021). Customer expectations of unattended grocery delivery services: mapping forms and determinants. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 50(13), 1-16. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-07-2020-0273>
- Paprocki, E. (2004). *La Calidad Total en el Control del Sector Público* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Misiones] https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/La_calidad_total_en_el_control_del_sector_publico-Paprocki_Eduardo.pdf
- Peters, T., y Waterman, R. (1982). *En busca de la excelencia*. México, D.F.: Lasser press.
- Poder Judicial . (2017). *Sistema de gestión de calidad en beneficio del usuario judicial*. Poder Judicial: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008
- Purwanto, A., Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2020). Citizens' Trust in Open Government Data. A Quantitative Study about the Effects of Data Quality, System Quality and Service Quality. *The 21st Annual International*

Conference on Digital Government Research, 310-318.
<https://doi.org/10.1145/3396956.3396958>

Quino, D., Arredondo, V., y Bravo, L. (2019). *Gestión de la calidad y su influencia en la fidelización de clientes en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Cusco, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Garcilazo de la Vega]
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5770/TESIS_AQUINO%20ALVAREZ-%20ARREDONDO%20SULLI-%20BRAVO%20TUPAYACHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quintanilla, J. (2022). *La influencia del modelo EFQM en el comportamiento de los reclamos de usuarios de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17597/Quintanilla_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramesh, N., & Manju, D. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *Int. J. Soc. Sc. Manage.*, 4(3), 165-176.
DOI:10.3126/ijssm.v4i3.17520

Ramos Leon, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en SUNARP zona registral N° IX, sede Lima, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69986>

Reininger, K., Schaefer, C., Zitzmann, S., & Simon, B. (2020). Dynamics of Respect: Evidence From Two Different National and Political Contexts. *Journal of Social and Political Psychology*, 8(2), 542-559.
<https://doi.org/10.5964/jspp.v8i2.1199>

Riandi, M., Respati, H., & Hidayatullah, S. (2021). Conceptual Model of User Satisfaction as Mediator of E-Learning Services and System Quality on Students' Individual Performance. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 4(1), 60-65.
doi:10.47607/ijresm.2021.466

- Roy, S., Sreejesh, S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82(1), 52-69. <https://doi.org/10.1016/j.indmarmarman.2019.02.017>
- Subramani, S., & Biller-Andorno, N. (2022). Revisiting respect for persons: conceptual analysis and implications for clinical practice. *Zurich Open Repository and Archive*, 1-12. DOI: 10.1007/s11019-022-10079-y
- Sulaymani, O., Pratama, A., Alshaikh, M., & Alammay, A. (2022). The Effects of Previous Experience and Self Efficacy on the Acceptance of e-Learning Platforms Among Younger Students in Saudi Arabia. *Contemporary Educational Technology*, 14(2), 1-14. DOI:10.30935/cedtech/11524
- Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *El Batuk*, 8(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.3126/batuk.v8i1.43500>
- Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva, comparativa, correlacional y cuasi experimental*. Lima: San Marcos.
- Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. España: FC Editorial.
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Wirtz, J. (2020). Organizational Ambidexterity: Cost-Effective Service Excellence, Service Robots, and Artificial Intelligence. *Organizational Dynamics*, 49(3), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2019.04.005>
- Zun, A., Ibrahim, M., & Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Revista médica de Omán*, 33(5), 416. doi:10.5001/omj.2018.76

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable N° 1

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad total	De acuerdo, a la variable calidad total: Paprocki (2004), la calidad total hace referencia a la satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio ofrecido por la entidad pública; el cual, ha atendido sus necesidades y cumplido sus expectativas mediante los principios de respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y servicio.	Se define operacionalmente la calidad total mediante las dimensiones: respeto, seguridad, confiabilidad, excelencia y calidad de servicio; el cual, será medida por una escala valorativa de cinco opciones de respuestas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Respeto Seguridad Confiabilidad Servicio Excelencia Experiencias previas Eficacia del servicio Rendimiento percibido	Atención rápida Confidencialidad Servicio adecuado Competencia Comportamiento Garantía Información clara Satisfacción de la expectativa Eficacia en el servicio Servicio percibido Tiempo de atención	(1)nunca (2)casi nunca (3)a veces (4)casi siempre (5)siempre
Paprocki (2004),					

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable N°2

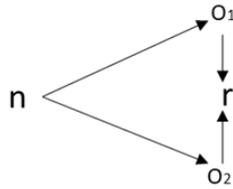
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario es entendida como el grado de respuesta emocional ante las diferencias percibidas entre las expectativas y las experiencias previas de la atención recibida; así como, el rendimiento y la eficacia experimentada dentro de la organización pública (Vavra, 2002).	La operacionalización de la variable satisfacción del usuario está constituida por cuatro dimensiones: expectativas del servicio; el cual, mediante la siguiente escalal: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Expectativas del servicio Experiencias previas Eficacia del servicio Rendimiento percibido	Rapidez Cortesía Disponibilidad Confiabilidad Confianza Soluciones inmediatas Resultados esperados del servicio Efectividad Resultado percibido Tiempo de atención	(1)nunca (2)casi nunca (3)a veces (4)casi siempre (5)siempre

Anexo 3. Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? • ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? • ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? • ¿Qué relación existe entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? • ¿Qué relación existe entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad total y la satisfacción de usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Determinar la relación entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Determinar la relación entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad total y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Existe relación significativa entre el servicio y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. • Existe relación significativa entre la excelencia y la satisfacción del usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. 	<p>Variable 1: calidad total</p> <p>Respeto Seguridad Confiabilidad Servicio Excelencia</p> <hr/> <p>Variable 2: satisfacción del usuario</p> <p>Expectativas del servicio Experiencias previas Eficacia del servicio Rendimiento percibido</p>	<p>Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Nivel: correlacional Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario Población: 52 Usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022. Muestra: 30 Usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022.</p>

Anexo 4. Diseño de investigación

La investigación se ejecutará a través del diseño que se muestra a continuación:



Donde:

n = muestra

O1 = Calidad total

O2 = Satisfacción del usuario

r = Relación

Anexo 5. Cálculo de la muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula de población finita:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 90%, z=1.645.

d: Máximo error permisible, es decir un 0,10%.

P: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{52 \times 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.10^2 (52 - 1) + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5} = 30$$

En este sentido, la muestra estuvo compuesta por 30 usuarios del Equipo Multidisciplinario de la Corte del Callao sede Colonial, 2022.

Anexo 6. Carta de respuesta de la investigación en la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 16 de junio de 2022

Abg.
Flor Ángela Barreda Chusing
JEFA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO



De mi mayor consideración:

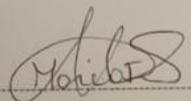
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; FASABI DA SILVA MARIA ANTONIA identificada con DNI N° 43523887 y con código de matrícula N° 7002673755; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

CALIDAD TOTAL Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE LA CORTE SUPERIOR DEL CALLAO SEDE COLONIAL 2022.

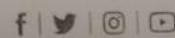
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


LIC. MARIA ANTONIA FASABI DA SILVA
43523887

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7. Aprobación de la ficha de validación de encuestas



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Respeto							
1	El personal de la Corte del Callao sede Colonial logra solucionar los problemas en el mínimo de tiempo establecido.	x		x		x		
2	El personal de la Corte del Callao sede Colonial mantiene en reserva la información brindada durante el momento de atención.	x		x		x		
	Dimensión 2: Seguridad							
3	El personal de la Corte del Callao sede Colonial muestra interés durante la atención brindada.	x		x		x		
4	Considera que el personal de la Corte del Callao sede Colonial tiene conocimientos y buena capacitación al momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda seguridad durante el momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
	Dimensión 3: Confiabilidad							
6	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda la información clara en la atención a sus necesidades.	x		x		x		
7	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda confianza para exponer su problema.	x		x		x		
	Dimensión 4: Servicio							
8	El servicio global ofrecido por parte del personal de la Corte del Callao sede Colonial es buena.	x		x		x		
9	El personal de la Corte del Callao sede Colonial satisface su solicitud de manera pertinente.	x		x		x		
	Dimensión 5: Excelencia							
10	El personal de la Corte del Callao sede Colonial cumple con los estándares que esperaba en la atención brindada.	x		x		x		
11	Consideras que el personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda una respuesta a su problema en el tiempo estimado; atendiendo eficazmente su solicitud.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

]Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Callao, julio 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Expectativas del servicio.							
1	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial evidencian la cortesía en la atención al usuario.	x		x		x		
2	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial demuestran rapidez en el servicio ofrecido.	x		x		x		
3	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial muestran la disponibilidad de los recursos para satisfacer sus demandas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Experiencias previas.							
4	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial presentan un servicio confiable para sus usuarios.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial inspira confianza, siendo esto evidenciado en la formalidad y exactitud.	x		x		x		
	Dimensión 3: Eficacia del servicio.							
6	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan soluciones inmediatas a sus necesidades.	x		x		x		
7	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan resultados óptimos a sus solicitudes.	x		x		x		
	Dimensión 4: Rendimiento percibido.							
8	La efectividad se mantiene durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
9	El resultado percibido se adecúa a sus demandas en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
10	La atención se brinda en el tiempo establecido en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dios Zárate Luis Enrique** **DNI: 07909441**

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración; Docente metodólogo.**

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Callao, julio 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Respeto							
1	El personal de la Corte del Callao sede Colonial logra solucionar los problemas en el mínimo de tiempo establecido.	x		x		x		
2	El personal de la Corte del Callao sede Colonial mantiene en reserva la información brindada durante el momento de atención.	x		x		x		
	Dimensión 2: Seguridad							
3	El personal de la Corte del Callao sede Colonial muestra interés durante la atención brindada.	x		x		x		
4	Considera que el personal de la Corte del Callao sede Colonial tiene conocimientos y buena capacitación al momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda seguridad durante el momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
	Dimensión 3: Confiabilidad							
6	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda la información clara en la atención a sus necesidades.	x		x		x		
7	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda confianza para exponer su problema.	x		x		x		
	Dimensión 4: Servicio							
8	El servicio global ofrecido por parte del personal de la Corte del Callao sede Colonial es buena.	x		x		x		
9	El personal de la Corte del Callao sede Colonial satisface su solicitud de manera pertinente.	x		x		x		
	Dimensión 5: Excelencia							
10	El personal de la Corte del Callao sede Colonial cumple con los estándares que esperaba en la atención brindada.	x		x		x		
11	Consideras que el personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda una respuesta a su problema en el tiempo estimado; atendiendo eficazmente su solicitud.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089
Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Expectativas del servicio.							
1	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial evidencian la cortesía en la atención al usuario.	x		x		x		
2	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial demuestran rapidez en el servicio ofrecido.	x		x		x		
3	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial muestran la disponibilidad de los recursos para satisfacer sus demandas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Experiencias previas.							
4	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial presentan un servicio confiable para sus usuarios.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial inspira confianza, siendo esto evidenciado en la formalidad y exactitud.	x		x		x		
	Dimensión 3: Eficacia del servicio.							
6	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan soluciones inmediatas a sus necesidades.	x		x		x		
7	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan resultados óptimos a sus solicitudes.	x		x		x		
	Dimensión 4: Rendimiento percibido.							
8	La efectividad se mantiene durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
9	El resultado percibido se adecúa a sus demandas en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
10	La atención se brinda en el tiempo establecido en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089
Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Respeto							
1	El personal de la Corte del Callao sede Colonial logra solucionar los problemas en el mínimo de tiempo establecido.	x		x		x		
2	El personal de la Corte del Callao sede Colonial mantiene en reserva la información brindada durante el momento de atención.	x		x		x		
	Dimensión 2: Seguridad							
3	El personal de la Corte del Callao sede Colonial muestra interés durante la atención brindada.	x		x		x		
4	Considera que el personal de la Corte del Callao sede Colonial tiene conocimientos y buena capacitación al momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda seguridad durante el momento de la atención ofrecida.	x		x		x		
	Dimensión 3: Confiabilidad							
6	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda la información clara en la atención a sus necesidades.	x		x		x		
7	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda confianza para exponer su problema.	x		x		x		
	Dimensión 4: Servicio							
8	El servicio global ofrecido por parte del personal de la Corte del Callao sede Colonial es buena.	x		x		x		
9	El personal de la Corte del Callao sede Colonial satisface su solicitud de manera pertinente.	x		x		x		
	Dimensión 5: Excelencia							
10	El personal de la Corte del Callao sede Colonial cumple con los estándares que esperaba en la atención brindada.	x		x		x		
11	Consideras que el personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda una respuesta a su problema en el tiempo estimado; atendiendo eficazmente su solicitud.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

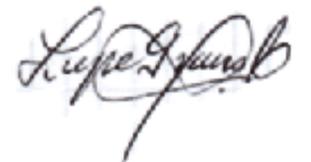
Callao, julio del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Expectativas del servicio.							
1	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial evidencian la cortesía en la atención al usuario.	x		x		x		
2	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial demuestran rapidez en el servicio ofrecido.	x		x		x		
3	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial muestran la disponibilidad de los recursos para satisfacer sus demandas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Experiencias previas.							
4	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial presentan un servicio confiable para sus usuarios.	x		x		x		
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial inspira confianza, siendo esto evidenciado en la formalidad y exactitud.	x		x		x		
	Dimensión 3: Eficacia del servicio.							
6	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan soluciones inmediatas a sus necesidades.	x		x		x		
7	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan resultados óptimos a sus solicitudes.	x		x		x		
	Dimensión 4: Rendimiento percibido.							
8	La efectividad se mantiene durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
9	El resultado percibido se adecúa a sus demandas en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		
10	La atención se brinda en el tiempo establecido en la Corte del Callao sede Colonial.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

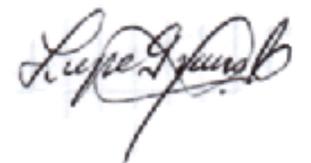
Callao, julio del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Instrumento

ESCALA DE CALIDAD TOTAL

El cuestionario tiene como finalidad medir la calidad total en usuario del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022. Para ello, el cuestionario constará de 11 preguntas con cinco opciones de respuestas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); las cuales, deberán ser contestadas con la mayor sinceridad posible. Precisar que, no hay una respuesta buena o mala, son simplemente consideradas las percepciones que tiene el usuario respecto a la atención del servicio.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Respeto						
1	El personal de la Corte del Callao sede Colonial logra solucionar los problemas en el mínimo de tiempo establecido.					
2	El personal de la Corte del Callao sede Colonial mantiene en reserva la información brindada durante el momento de atención.					
Dimensión 2: Seguridad						
3	El personal de la Corte del Callao sede Colonial muestra interés durante la atención brindada.					
4	Considera que el personal de la Corte del Callao sede Colonial tiene conocimientos y buena capacitación al momento de la atención ofrecida.					
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda seguridad durante el momento de la atención ofrecida.					
Dimensión 3: Confiabilidad						
6	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda la información clara en la atención a sus necesidades.					
7	La atención en la Corte del Callao sede Colonial le brinda confianza para exponer su problema.					
Dimensión 4: Servicio						
8	El servicio global ofrecido por parte del personal de la Corte del Callao sede Colonial es buena.					
9	El personal de la Corte del Callao sede Colonial satisface su solicitud de manera pertinente.					

Dimensión 5: Excelencia

10	El personal de la Corte del Callao sede Colonial cumple con los estándares que esperaba en la atención brindada.					
11	Consideras que el personal de la Corte del Callao sede Colonial le brinda una respuesta a su problema en el tiempo estimado; atendiendo eficazmente su solicitud.					

Muchas gracias por su colaboración

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El cuestionario tiene como finalidad indagar la percepción que poseen los usuarios sobre el servicio ofrecido durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial. Para ello, el cuestionario constará de 10 preguntas con cinco opciones de respuestas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre; las cuales, deberán ser contestadas con la mayor sinceridad posible. Precisar que, no hay una respuesta buena o mala, son simplemente consideradas las percepciones que tiene el usuario respecto a la atención del servicio.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Expectativas del servicio.						
1	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial evidencian la cortesía en la atención al usuario.					
2	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial demuestran rapidez en el servicio ofrecido.					
3	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial muestran la disponibilidad de los recursos para satisfacer sus demandas.					
Dimensión 2: Experiencias previas.						
4	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial presentan un servicio confiable para sus usuarios.					
5	El personal de la Corte del Callao sede Colonial inspira confianza, siendo esto evidenciado en la formalidad y exactitud.					
Dimensión 3: Eficacia del servicio.						
6	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan soluciones inmediatas a sus necesidades.					
7	Los colaboradores de la Corte del Callao sede Colonial brindan resultados óptimos a sus solicitudes.					
Dimensión 4: Rendimiento percibido.						
8	La efectividad se mantiene durante la atención en la Corte del Callao sede Colonial.					
9	El resultado percibido se adecúa a sus demandas en la Corte del Callao sede Colonial.					
10	La atención se brinda en el tiempo establecido en la Corte del Callao sede Colonial.					

Anexo 9. Análisis estadístico descriptivo de la información

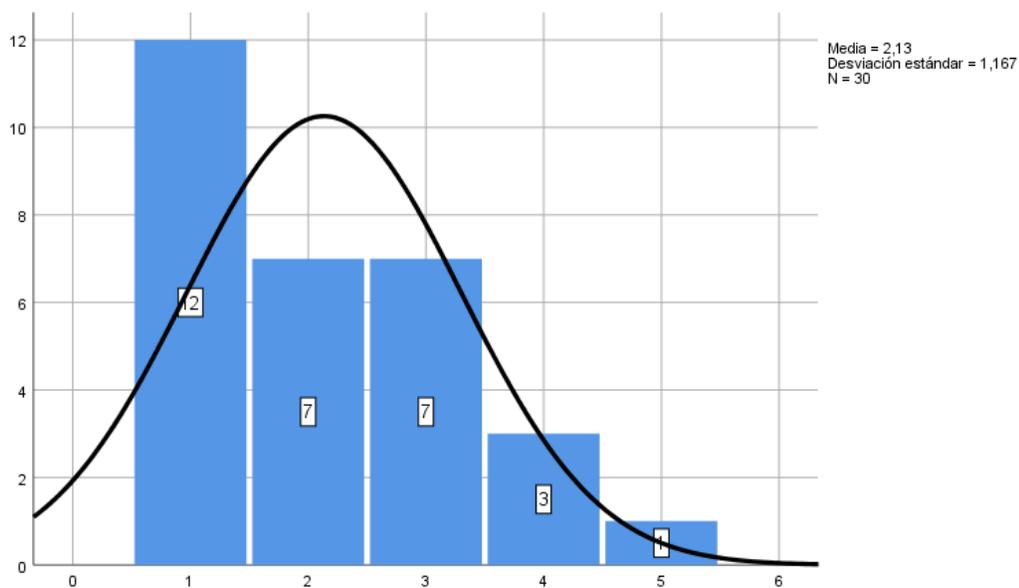
Tabla 1

Distribución de frecuencias de la atención rápida

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	40,0%	40,0%	40,0%
Casi nunca	7	23,3%	23,3%	63,3%
A veces	7	23,3%	23,3%	86,7%
Casi siempre	3	10,0%	10,0%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100%
Total	30	100%	100%	

Figura 1

Distribución de las frecuencias de la atención rápida



Interpretación:

En la tabla 1 se muestra la distribución de frecuencias del indicador atención rápida encontrándose 40% de los usuarios que percibieron que nunca han recibido una atención es rápida por parte del Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao; mientras que, el 23,3% de los usuarios indicaron que casi nunca y a veces se les brinda una atención rápida; finalmente, el 10% y 3,3% de los usuarios indicaron que casi siempre y siempre se brinda la atención buena.

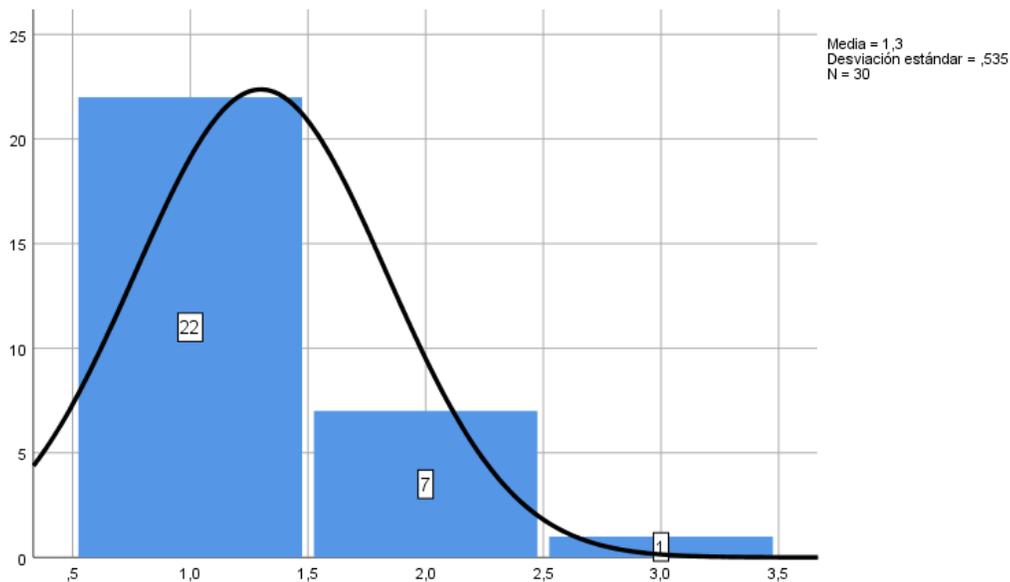
Tabla 2

Distribución de frecuencias de la confiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	73,3%	73,3%	73,3%
Casi nunca	7	23,3%	23,3%	96,7%
A veces	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

Figura 2

Distribución de las frecuencias de la confiabilidad



Interpretación:

La tabla 2 evidencia que, el 73,3% de los usuarios percibieron que nunca han recibido una confiabilidad en la atención brindada por el Equipo Multidisciplinario de la Corte Superior del Callao; en contraste con el 23,3% y 3,3% de las personas que discernieron en la atención niveles de casi nunca y a veces en la atención brindada.

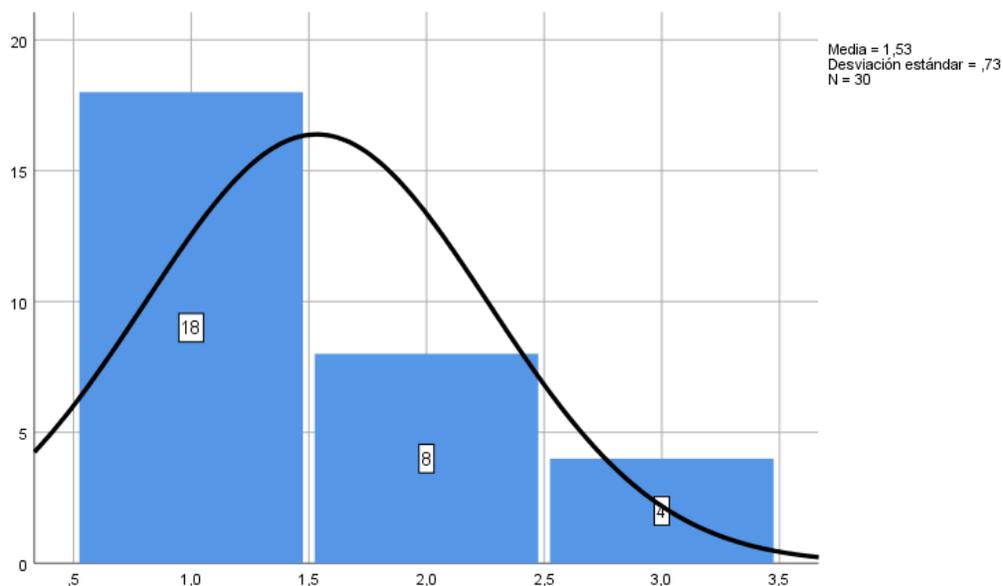
Tabla 3

Distribución de frecuencias en el servicio adecuado

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	60,0%	60,0%	60,0%
Casi nunca	8	26,7%	26,7%	86,7%
A veces	4	13,3%	13,3%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

Figura 3

Distribución de las frecuencias del servicio adecuado



Interpretación:

En la tabla 3 se muestra que, el 60% de las personas percibieron que nunca han recibido un servicio adecuado por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior; asimismo, el 26,7% de los usuarios percibieron que casi nunca recibieron una atención adecuada y el 13,3% indicaron que a veces se le ha mostrado un servicio adecuado.

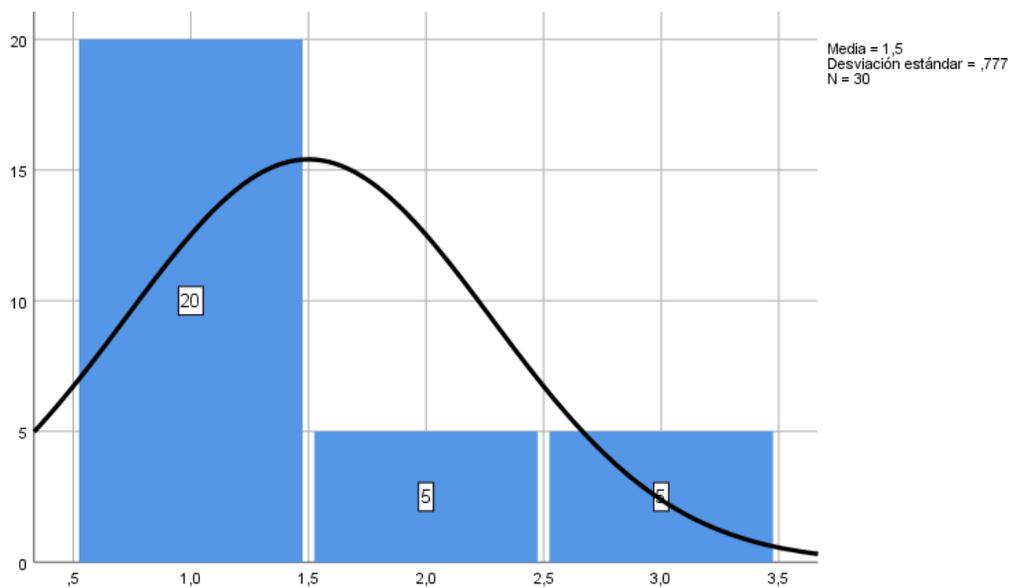
Tabla 4

Distribución de frecuencias de la competencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	66,7%	66,7%	66,7%
Casi nunca	5	16,7%	16,7%	83,3%
A veces	5	16,7%	16,7%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

Figura 4

Distribución de las frecuencias de la competencia



Interpretación:

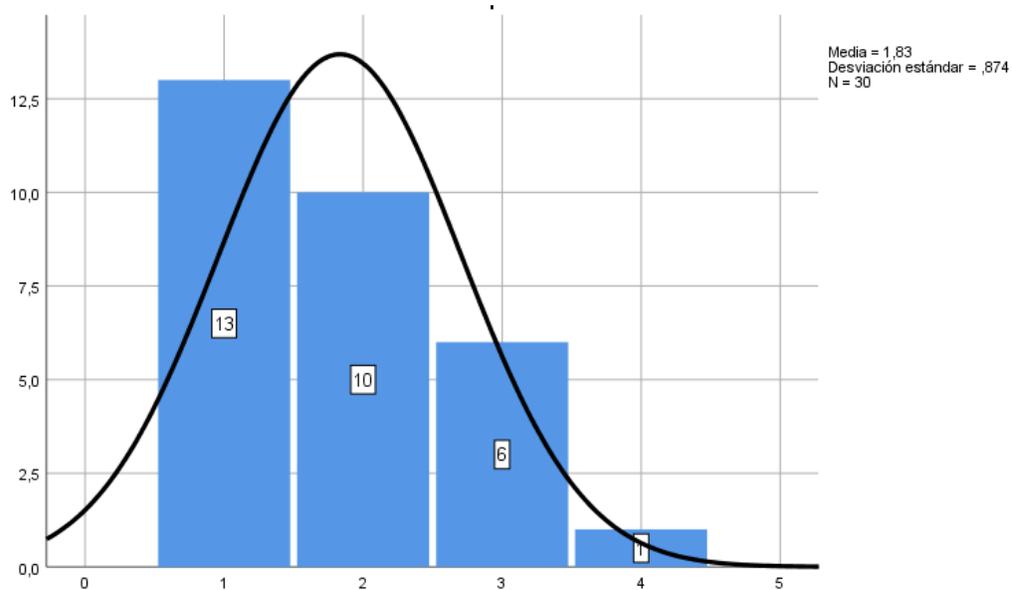
La tabla 4 evidencia que el 66,7% de los encuestados han percibido una competencia en la atención brindada por encargados de la Corte Superior; mientras que, el 16,7% de los usuarios indicaron que casi nunca y a veces se ha percibido ciertas competencias por parte del equipo que le brinda la atención en el momento determinado.

Tabla 5*Distribución de frecuencias del comportamiento*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	43,3%	43,3%	43,3%
Casi nunca	10	33,3%	33,3%	76,7%
A veces	6	20,0%	20,0%	96,7%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

Figura 5

Distribución de las frecuencias del comportamiento

**Interpretación:**

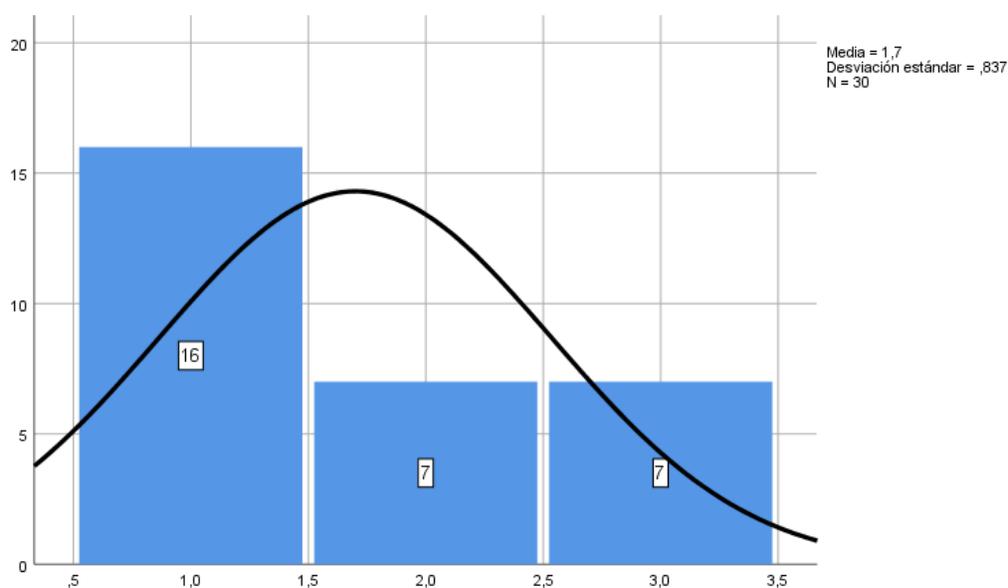
La tabla 5 evidencia que el 43,3% de los encuestados nunca recibieron un comportamiento adecuado por parte del equipo que brinda la atención en la Corte Superior; mientras que, el 33,3% de las personas indicaron que casi nunca presentan un comportamiento bueno; el 20,0% y 3,3% de los usuarios notaron que a veces y casi siempre se brinda un buen comportamiento en la atención ofrecida.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de la garantía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	53,3%	53,3%	53,3%
Casi nunca	7	23,3%	23,3%	76,7%
A veces	7	23,3%	23,3%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

Figura 6

Distribución de las frecuencias de la garantía

**Interpretación:**

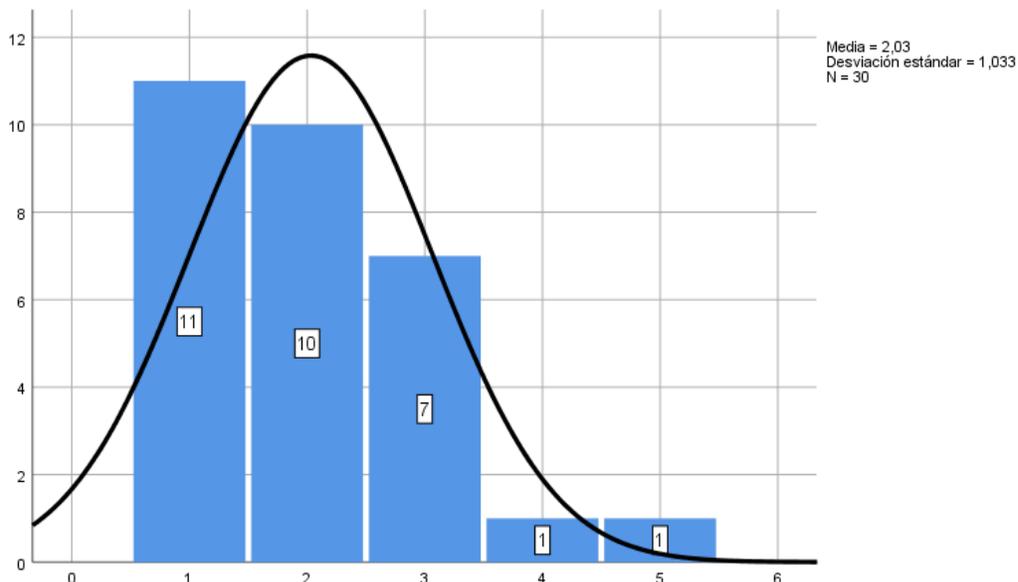
En la tabla 6 se muestra que el 53,3% los usuarios han percibido que nunca han tenido una garantía del servicio ofrecido por el equipo de la Corte Superior; además, el 23,3% de las personas indicaron que, casi nunca y a veces han tenido una garantía del servicio obtenido por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior.

Tabla 7*Distribución de frecuencias de la satisfacción de la expectativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	36,7%	36,7%	36,7%
Casi nunca	10	33,3%	33,3%	70,0%
A veces	7	23,3%	23,3%	93,3%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100%
Total	30	100%	100%	

Figura 7

Distribución de las frecuencias de la satisfacción de la expectativa



Interpretación:

En la tabla 7 se muestra que, el 36,7% de las personas percibieron que nunca han tenido una satisfacción de la expectativa con relación al servicio obtenido; asimismo, el 33,3% y 23,3% de las personas no presentaron una satisfacción de las expectativas; mientras que, el 3,3% de los encuestados percibieron que casi siempre y siempre han tenido una satisfacción con relación a la expectativa.

Tabla 8

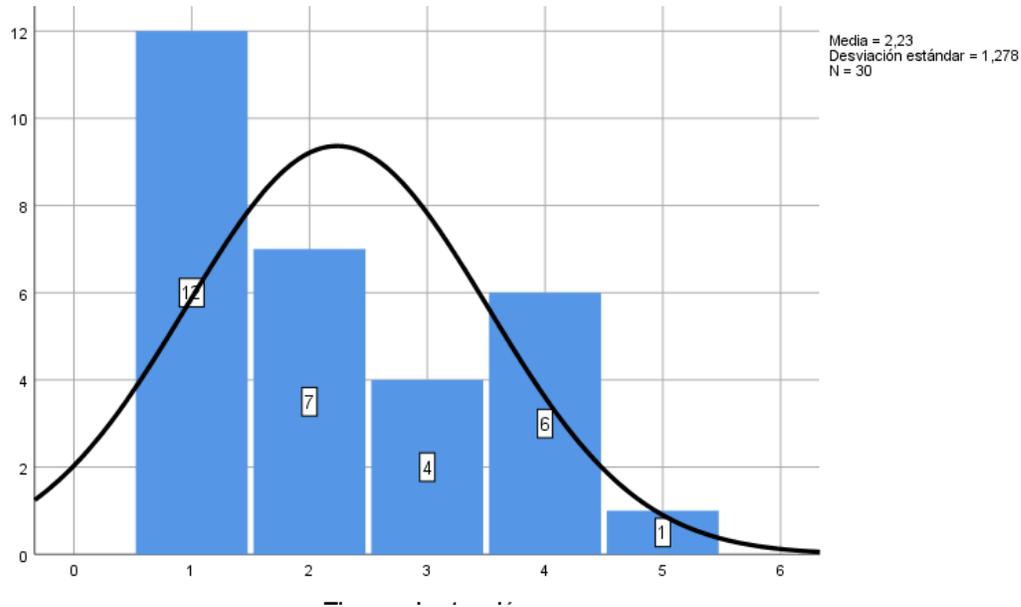
Distribución de frecuencias del tiempo de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
---------	------------	------------	-------------------	----------------------

Nunca	12	40,0%	40,0%	40,0%
Casi nunca	7	23,3%	23,3%	63,3%
A veces	4	13,3%	13,3%	76,7%
Casi siempre	6	20,0%	20,0%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100%
Total	30	100%	100%	

Figura 8

Distribución de las frecuencias del tiempo de atención



Interpretación:

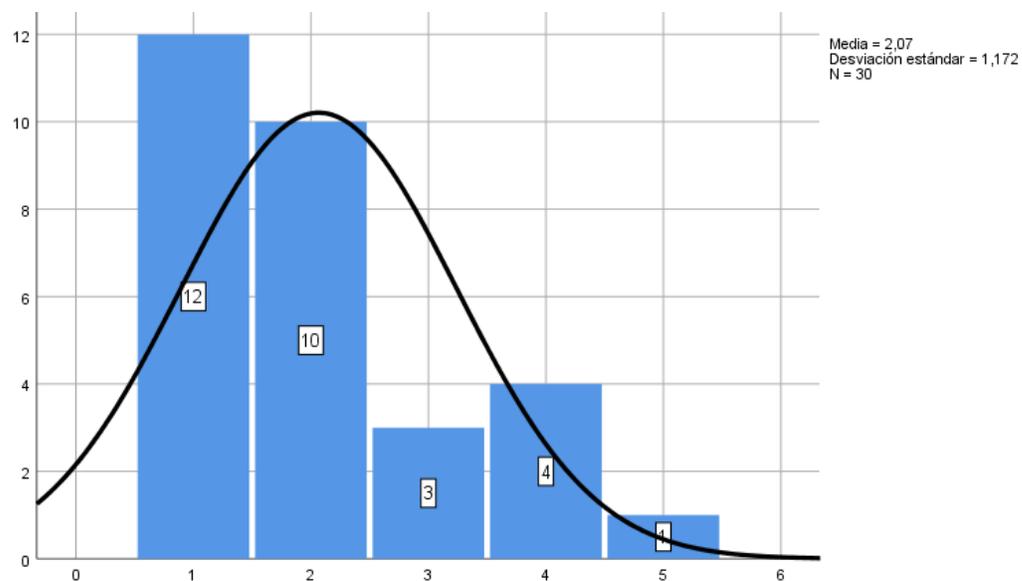
La tabla 8 evidencia que, el 40% y 23,3% de las personas percibieron que nunca y casi nunca el tiempo de atención se dan en el momento preciso; además, el 13,3% de los encuestados indican que a veces si se les brinda una atención en el tiempo establecido; en contraste, el 20,0% y 3,3% de los usuarios notaron que casi siempre y siempre el tiempo de atención brindado por el equipo es adecuado.

Tabla 9*Distribución de frecuencias de resultado percibido*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	40,0%	40,0%	40,0%
Casi nunca	10	33,3%	33,3%	73,3%
A veces	3	10,0%	10,0%	83,3%
Casi siempre	4	13,3%	13,3%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100%
Total	30	100%	100%	

Figura 9

Distribución de las frecuencias del resultado percibido

**Interpretación:**

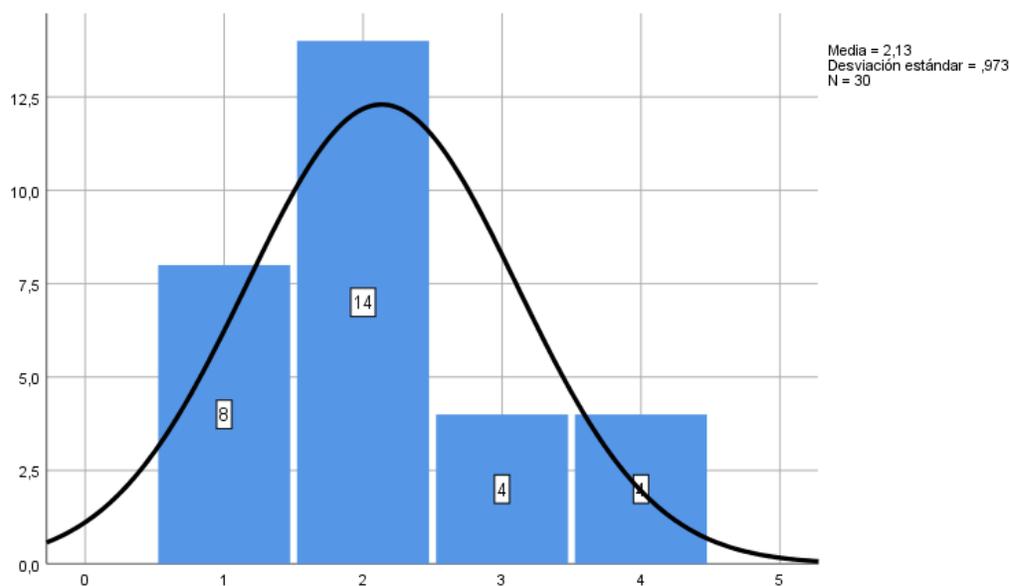
En la tabla 9 se aprecia que, el 40,0% y 33,3% indicaron que nunca y casi nunca las personas vieron en la atención un resultado percibido; asimismo, el 10,0% de los usuarios presentaron a veces los resultados adecuados; en contraste con el 13,3% y 3,3% de los encuestados que percibieron casi siempre y siempre en la atención un resultado adecuado.

Tabla 10*Distribución de frecuencias de la efectividad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	26,7%	26,7%	26,7%
Casi nunca	14	46,7%	46,7%	73,3%
A veces	4	13,3%	13,3%	86,7%
Casi siempre	4	13,3%	13,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 10

Distribución de las frecuencias de la efectividad

**Interpretación:**

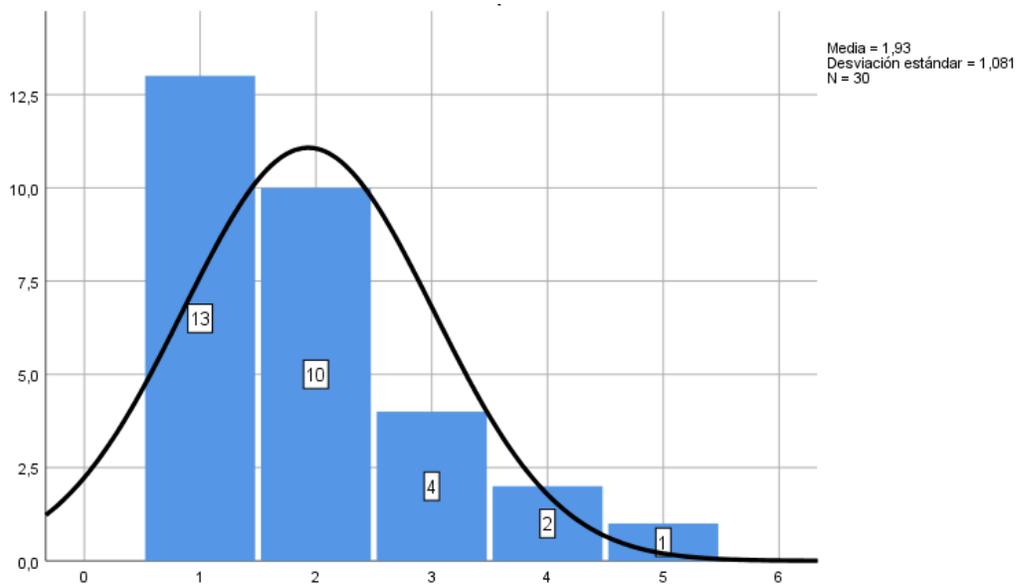
En la tabla 10 se aprecia que, el 26,7% y el 46,7% de las personas indicaron que nunca han recibido una efectividad en el servicio; asimismo, el 13,3% de los usuarios presentaron a veces una efectividad en la atención; mientras que, el 13,3% indicó que casi siempre han percibido una efectividad en el servicio obtenido por el equipo Multidisciplinario de la Corte Superior.

Tabla 11*Distribución de frecuencias de la dimensión rendimiento percibido*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	43,3%	43,3%	43,3%
Casi nunca	10	33,3%	33,3%	76,7%
A veces	4	13,3%	13,3%	90,0%
Casi siempre	2	6,7%	6,7%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 11

Distribución de la frecuencia de la dimensión rendimiento percibido

**Interpretación:**

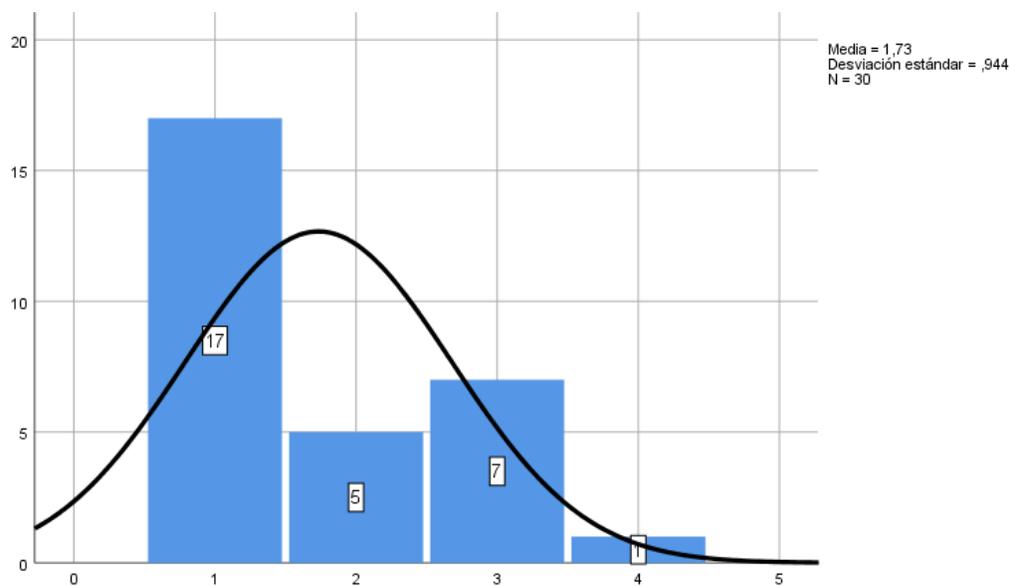
En la tabla 11 se muestra que, el 43,3% y el 33,3% de los usuarios percibieron que los resultados esperados en el servicio se dieron nunca y casi nunca: además, el 13,3% de las personas indicaron que a veces si han recibido la atención esperada; mientras que, el 6,7% y el 3,3% de los encuestados discernieron que casi siempre y siempre se les brinda una atención con las expectativas que tiene respecto al servicio.

Tabla 12*Distribución de frecuencias de la confiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	56,7%	56,7%	56,7%
Casi nunca	5	16,7%	16,7%	73,3%
A veces	7	23,3%	23,3%	96,7%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 12

Distribución de la frecuencia confiabilidad

**Interpretación:**

En la tabla 12 se aprecia que, el 56,7% y el 16,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca se ha presentado una confiabilidad en el servicio obtenido por el equipo Multidisciplinario de la Corte Superior; asimismo, el 23,3% notaron en la atención que a veces se les daba la confiabilidad en el servicio; mientras que, el 3,3% de los encuestados refirieron que casi siempre recibieron la confiabilidad en el servicio.

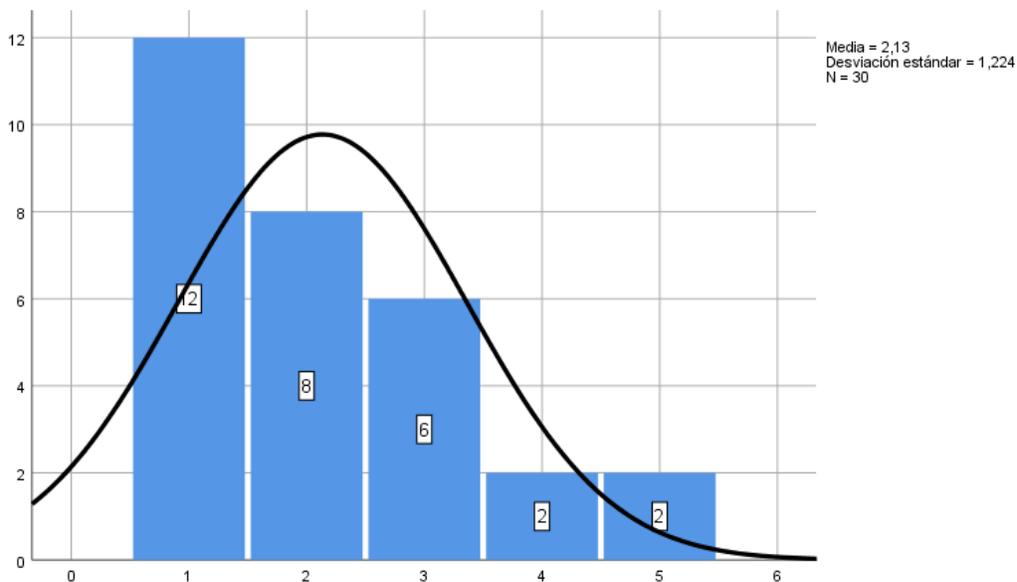
Tabla 13

Distribución de frecuencias de las soluciones inmediatas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	40,0%	40,0%	40,0%
Casi nunca	8	26,7%	26,7%	66,7%
A veces	6	20,0%	20,0%	86,7%
Casi siempre	2	6,7%	6,7%	93,3%
Siempre	2	6,7%	6,7%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 13

Distribución de la frecuencia de soluciones inmediatas



Interpretación:

En la tabla 13 se aprecia que, el 40,0% y el 26,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca percibieron los usuarios que las soluciones a sus problemas se le realizaron de manera inmediata; asimismo, el 20,0% indico que a veces han recibido una solución inmediata; en contraste con el 6,7% de las personas que refirieron que casi siempre y siempre recibieron una solución inmediata en el servicio.

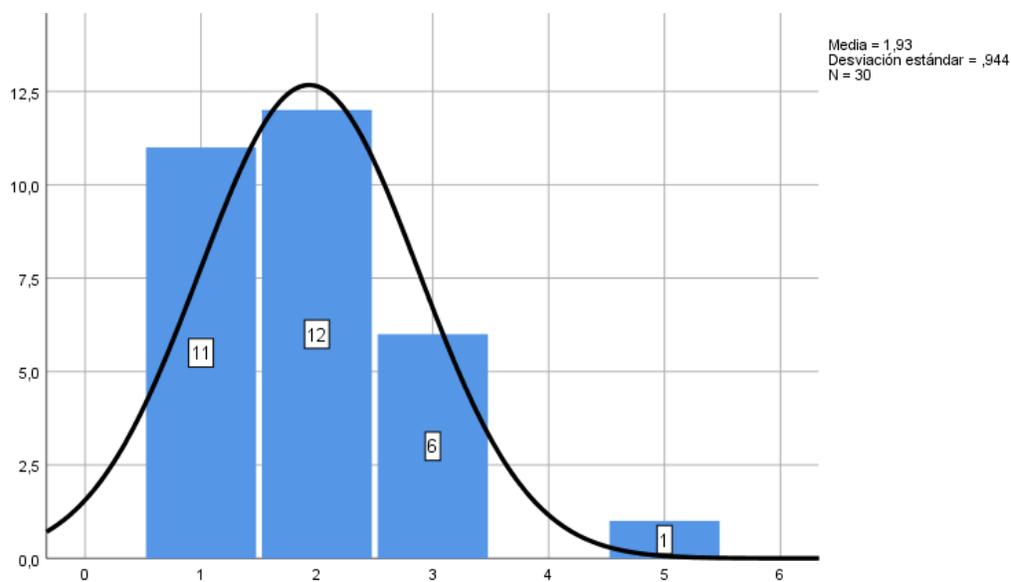
Tabla 14

Distribución de frecuencias de la confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	36,7%	36,7%	36,7%
Casi nunca	12	40,0%	40,0%	76,7%
A veces	6	20,0%	20,0%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 14

Distribución de la frecuencia de la confianza



Interpretación:

En la tabla 14 se aprecia que, el 36,7% y el 40,0% de las personas contestaron que nunca y casi nunca recibieron una confianza por parte del equipo Multidisciplinario de la Corte Superior; además, el 20,0% de los usuarios indicaron que a veces el equipo le brindó la confianza necesaria; mientras que, el 3,3% de los encuestados refirieron que siempre han recibido una confianza en la atención.

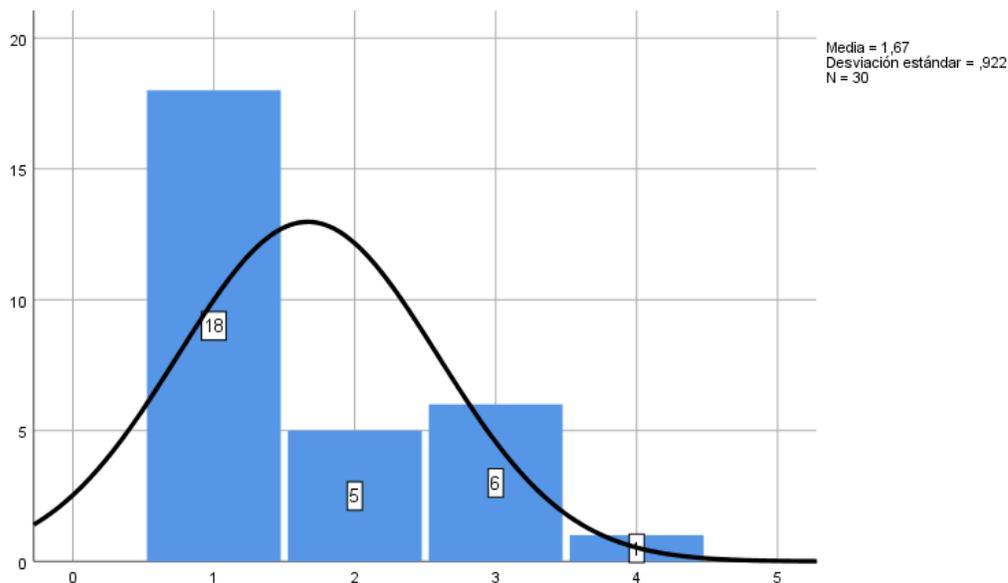
Tabla 15

Distribución de frecuencias de la información clara

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	60,0%	60,0%	60,0%
Casi nunca	5	16,7%	16,7%	76,7%
A veces	6	20,0%	20,0%	96,7%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 15

Distribución de la frecuencia información clara



Interpretación:

En la tabla 15 se aprecia que, el 60,0% y el 16,7% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca la información que se le brinda en la atención es clara; asimismo, el 20,0% de las personas refirieron que a veces se les da una información clara; en contraparte del 3,3% de los encuestados que mencionaron que casi siempre la información que se le da es precisa y clara.

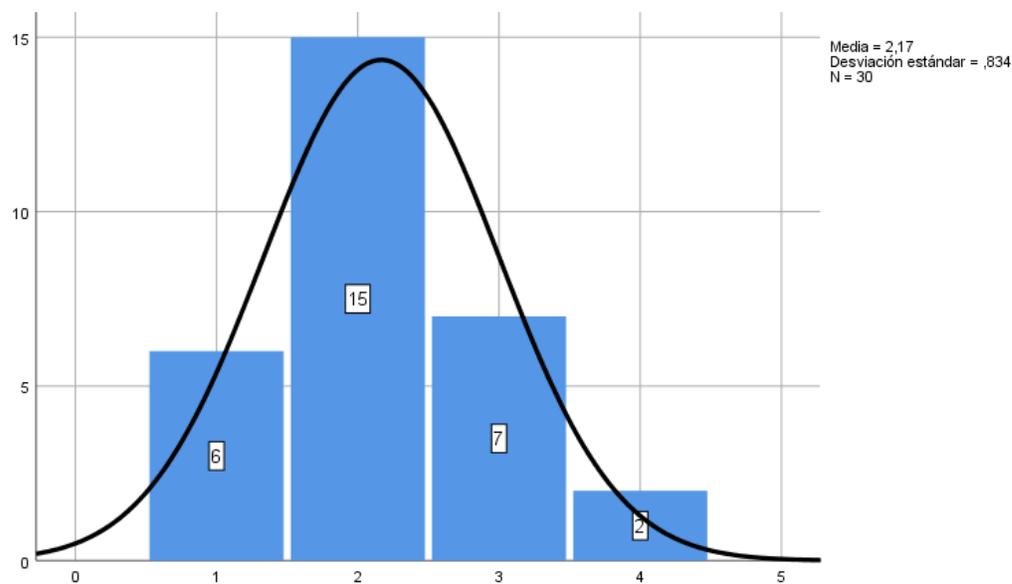
Tabla 16

Distribución de frecuencias de la disponibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	20,0%	60,0%	20,0%
Casi nunca	15	50,0%	16,7%	70,0%
A veces	7	23,3%	20,0%	93,3%
Casi siempre	2	6,7%	6,7%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 16

Distribución de la frecuencia de la disponibilidad



Interpretación:

En la tabla 16 se aprecia que, el 20,0% y el 50,0% de las personas manifestaron que nunca y casi nunca tienen disponibilidad en la atención brindada; asimismo, el 23,3% indicó que a veces se presenta la disponibilidad en los servicios ofrecidos por el equipo; mientras que, el 6,7% refirió que casi siempre hay en la atención una disponibilidad de los medios en el servicio ofrecido.

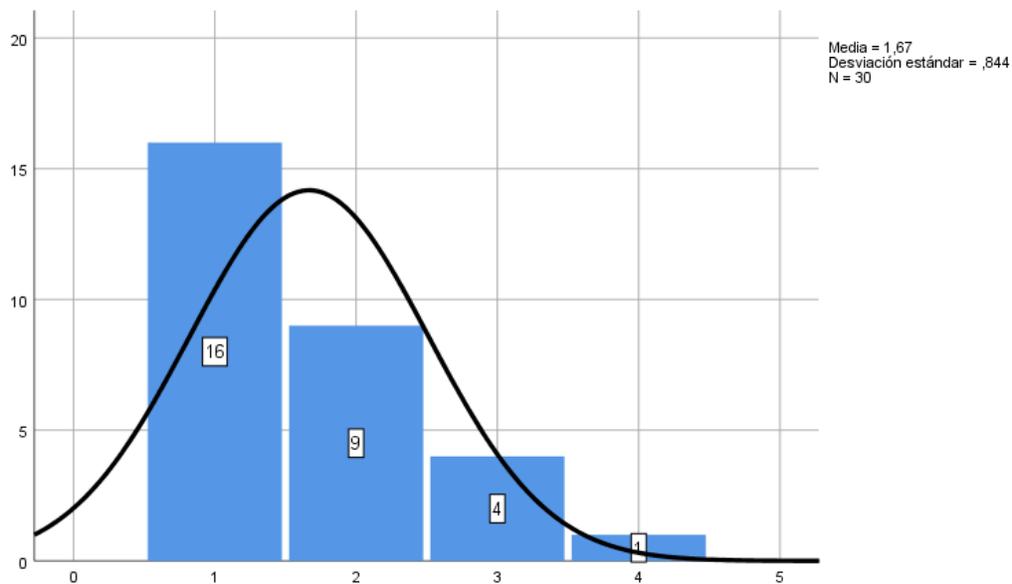
Tabla 17

Distribución de frecuencias de la rapidez

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	53,3%	53,3%	53,3%
Casi nunca	9	30,0%	30,0%	83,3%
A veces	4	13,3%	13,3%	96,7%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 17

Distribución de la frecuencia de la rapidez



Interpretación:

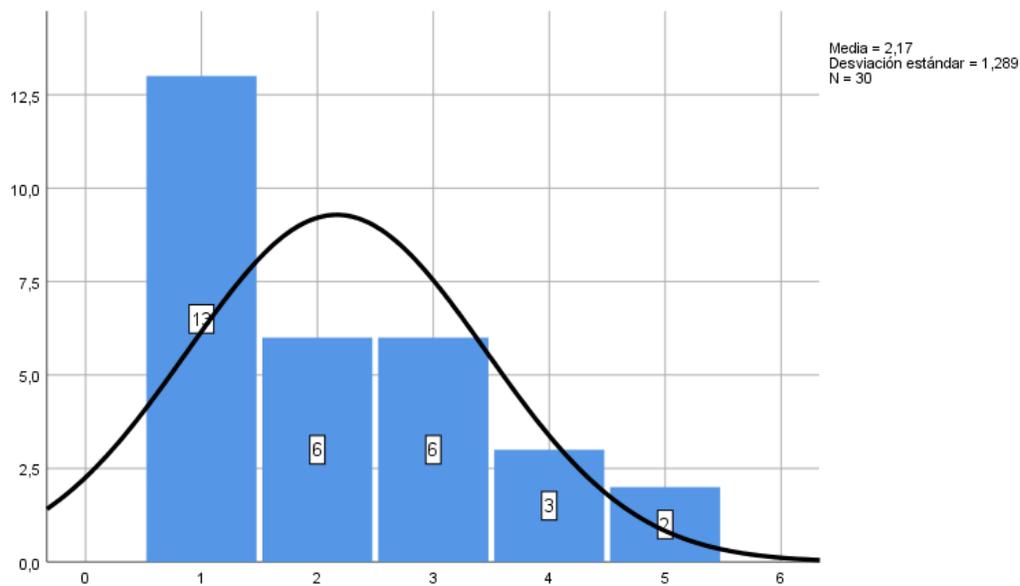
En la tabla 17 se aprecia que, el 53,3%, el 30,0% y el 13,3% de los usuarios manifestaron que nunca, casi nunca y a veces la atención brindada se da de manera rápida; en contra parte de un grupo de 3,3% de los encuestados que indicaron que casi siempre la atención es rápida.

Tabla 18*Distribución de frecuencias de la cortesía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	43,3%	43,3%	43,3%
Casi nunca	6	20,0%	20,0%	63,3%
A veces	6	20,0%	20,0%	83,3%
Casi siempre	3	10,0%	10,0%	93,3%
Siempre	2	6,7%	6,7%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 18

Distribución de la frecuencia cortesía

**Interpretación:**

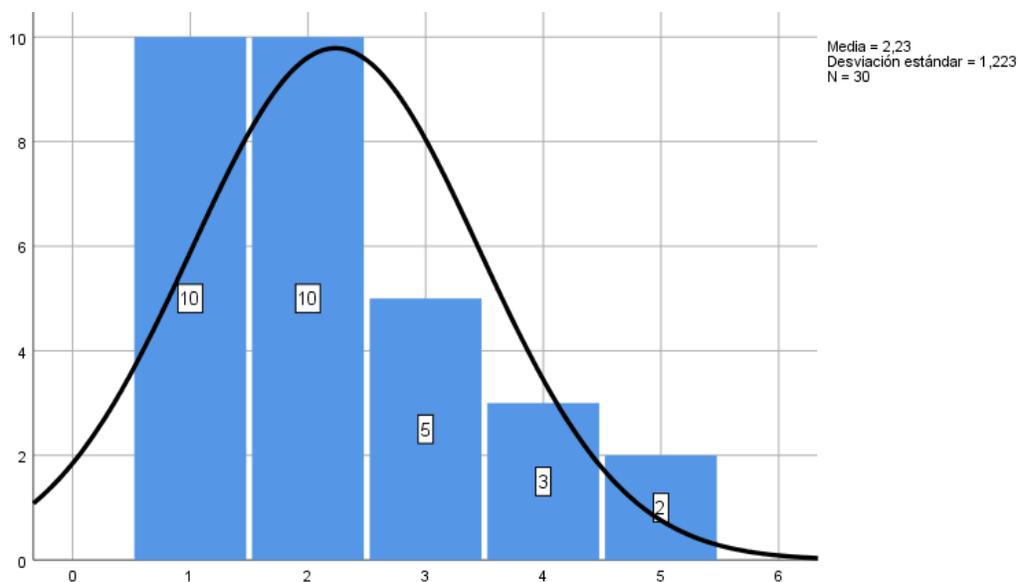
En la tabla 18 se aprecia que, el 43,3% y el 20,0% de las personas indicaron que nunca, casi nunca y a veces se brinda una cortesía en el servicio; mientras que, el 10,0% y el 6,7% de los encuestados mencionaron que casi siempre y siempre los profesionales del equipo multidisciplinario le ha brindado un trato con cortesía.

Tabla 19*Distribución de frecuencias del tiempo del servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	33,3%	33,3%	33,3%
Casi nunca	10	33,3%	33,3%	66,7%
A veces	5	16,7%	16,7%	83,3%
Casi siempre	3	10,0%	10,0%	93,3%
Siempre	2	6,7%	6,7%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 19

Distribución de la frecuencia del tiempo de servicio

**Interpretación:**

En la tabla 19 se aprecia que, el 33,3% y el 16,7% de las personas que indicaron que nunca, casi nunca y a veces se les brinda la atención en el tiempo establecido; en contraparte del 10,0% y el 6,7% de los usuarios que refirieron que casi siempre y siempre respetan el tiempo de atención en el servicio.

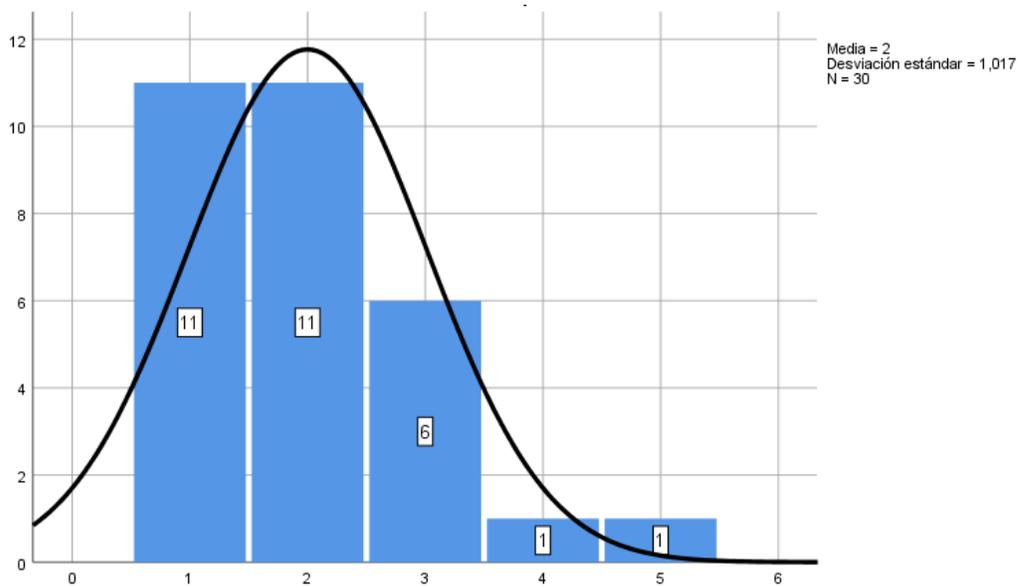
Tabla 20

Distribución de frecuencias del servicio percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	36,7%	36,7%	36,7%
Casi nunca	11	36,7%	36,7%	73,3%
A veces	6	20,0%	20,0%	93,3%
Casi siempre	1	3,3%	3,3%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 20

Distribución de la frecuencia del servicio percibido



Interpretación:

En la tabla 20 se aprecia que, el 36,7% y el 20,0% de los usuarios que indicaron que nunca, casi nunca y a veces el servicio percibido es adecuado; en contraste del 3,3% de las personas encuestadas que refirieron que casi siempre y siempre se les brinda un buen servicio percibido.

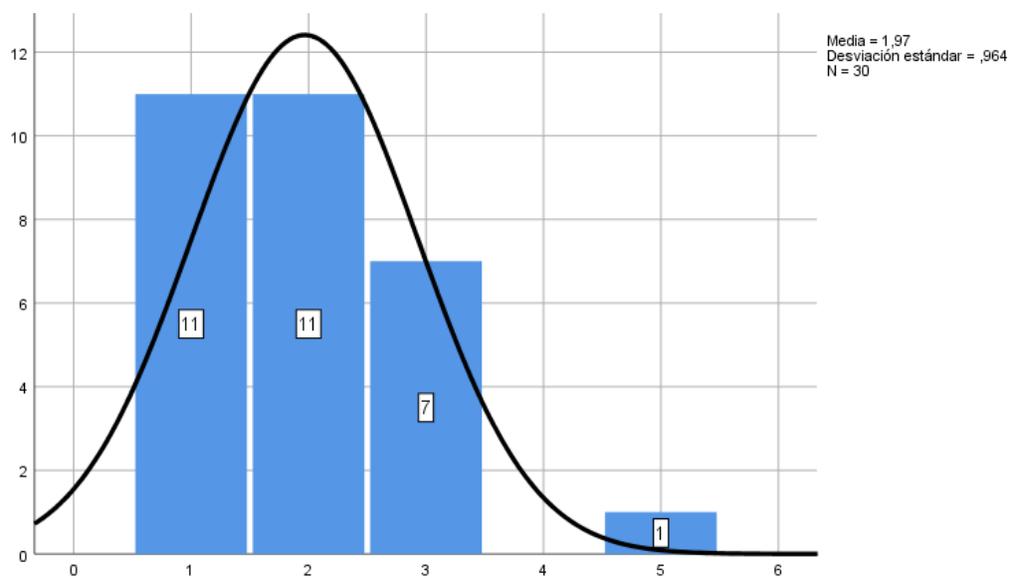
Tabla 21

Distribución de frecuencias de la eficacia en el servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	36,7%	36,7%	36,7%
Casi nunca	11	36,7%	36,7%	73,3%
A veces	7	23,3%	23,3%	96,7%
Siempre	1	3,3%	3,3%	100,0%
Total	30	100%	100%	

Figura 21

Distribución de la frecuencia de la eficacia en el servicio



Interpretación:

En la tabla 21 se aprecia que, el 36,7% y el 23,3% de los encuestados indicaron que nunca, casi nunca y a veces presentaron una eficacia en el servicio ofrecido; mientras que, el 3,3% de las personas percibieron que siempre el servicio obtenido ha sido eficiente.

Tabla 27*Validez del instrumento calidad total*

N°	Grado Académico	validadores	Resultado
1			Aplicable
2			Aplicable
3			Aplicable

Nota. Elaboración propia**Tabla 28***Validez del instrumento satisfacción del usuario*

N°	Grado Académico	validadores	Resultado
1			Aplicable
2			Aplicable
3			Aplicable

Nota. Elaboración propia**Tabla 29***Confiabilidad de los instrumentos calidad total y satisfacción del usuario*

Categoría	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad total	,956	11
Satisfacción del usuario	,967	10

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
40,07	308,340	17,560	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Atención rápida	37,93	276,409	,788	,977
confidencialidad	38,77	297,151	,591	,979
Servicio adecuado	38,53	287,982	,800	,977
Competencia	38,57	284,530	,886	,977
Comportamiento	38,23	289,220	,617	,979
Garantía	38,37	284,861	,807	,977
Información clara	38,40	281,076	,854	,977
Satisfacción de la expectativa	38,03	277,964	,851	,977

Eficacia en el servicio	38,10	279,610	,862	,977
Servicio percibido	38,07	278,133	,860	,977
Tiempo de atención	37,83	271,040	,889	,976
Rapidez	38,40	288,248	,676	,978
Cortesía	37,90	268,300	,909	,976
Disponibilidad	37,90	283,334	,866	,977
Confiabilidad	38,33	280,437	,854	,977
Confianza	38,13	280,809	,842	,977
Soluciones inmediatas	37,93	275,444	,773	,978
Resultados esperados del servicio	38,13	275,154	,893	,976
Efectividad	37,93	278,064	,904	,976
Resultado percibido	38,00	273,241	,870	,977
Tiempo de atención	37,83	268,557	,911	,976

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25

Anexo 10. Resultados de la investigación y análisis inferencial

Tabla 22

Correlación calidad total con satisfacción del usuario

		Calidad total	Satisfacción del usuario
Calidad total	Correlación de Pearson	1	,904
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,904	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25

Tabla 23

Correlación respeto con satisfacción del usuario

		Respeto	Satisfacción del usuario
Respeto	Correlación de Pearson	1	,800
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,800	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25

Tabla 24*Correlación seguridad con satisfacción del usuario*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,771
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,771	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25**Tabla 25***Correlación confiabilidad con satisfacción del usuario*

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,873
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,873	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25**Tabla 26***Correlación servicio con satisfacción del usuario*

		Servicio	Satisfacción del usuario
Servicio	Correlación de Pearson	1	,839
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,839	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25

Tabla 27*Correlación excelencia con satisfacción del usuario*

		Excelencia	Satisfacción del usuario
Excelencia	Correlación de Pearson	1	,891
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,891	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Datos procedentes de SPSS v.25