



“Año de la universalización de la salud”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO Facultad de Ciencias Empresariales UNIDAD DE POSGRADO

TESIS:

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN
DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A
LA JUSTICIA - HUANCVELICA, AÑO 2018**

Línea de investigación:

Sistemas Administrativos de la Administración Pública

PRESENTADA POR:

Bach. CORILLOCLA GUTARRA, GIOVANA GISSELA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
CIENCIAS EMPRESARIALES**

MENCIÓN: GESTION PUBLICA

HUANCVELICA, PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESGUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. Magno Francisco FLORES PALOMINO**, **Mg. Yohnny HUARAC QUISPE** y **Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID**.

ASESOR: **Mg. Vicente Luis TORRES ALVA**.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 703-2020-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

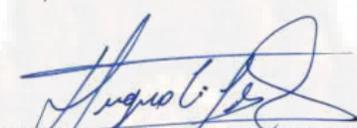
La candidata al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**.

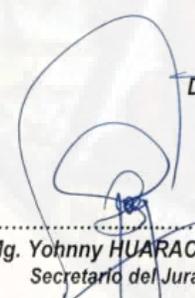
Doña, **CORILLOCLA GUTARRA GIOVANA GISSELA** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado "**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA - HUANCAMELICA, AÑO 2018**".

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado
APROBADO POR UNANIMIDAD
.....

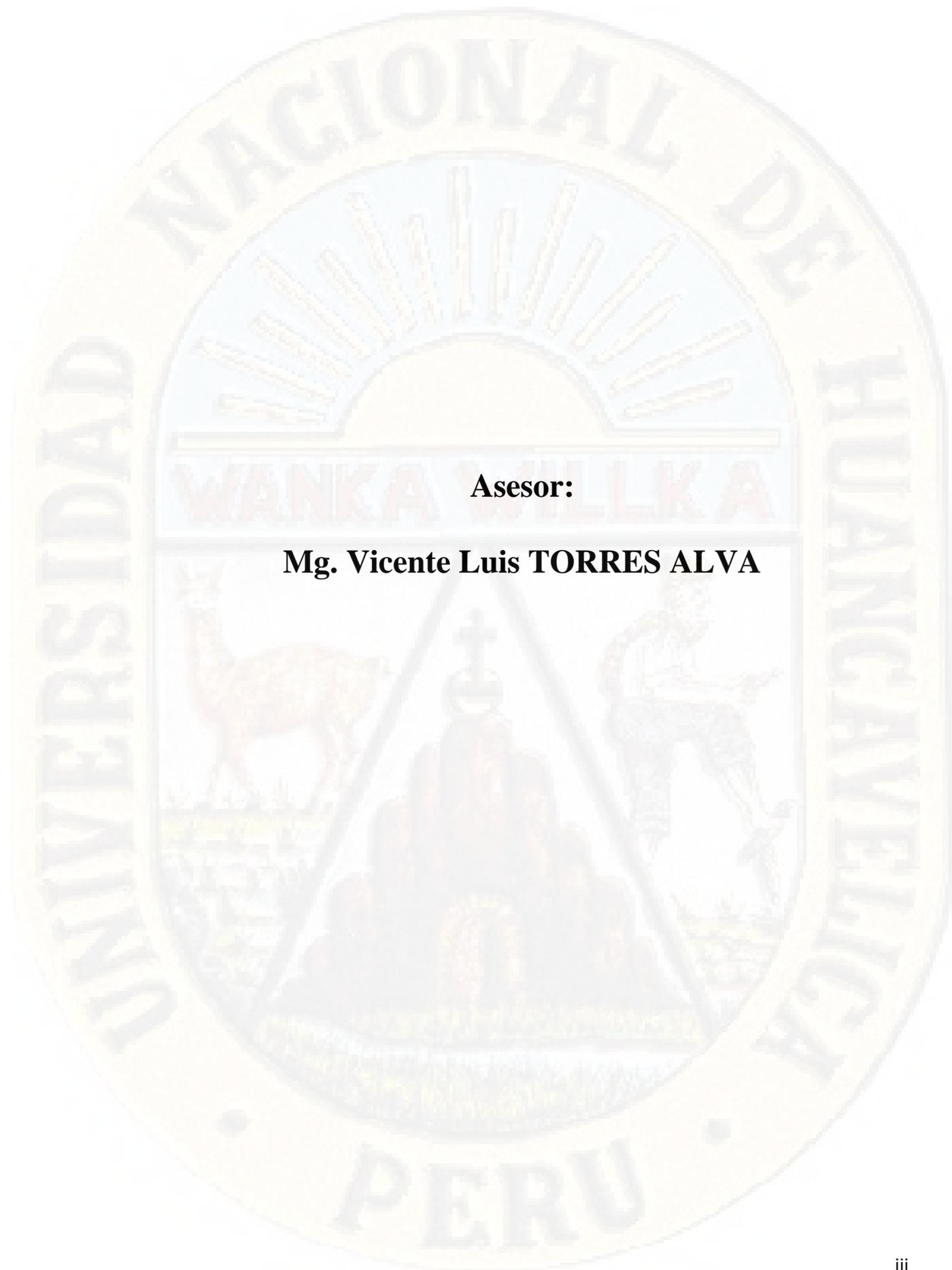
Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 28 días del mes de diciembre de 2020.


.....
Dr. Magno Francisco FLORES PALOMINO.
Presidente del Jurado


.....
Mg. Yohnny HUARAC QUISPE.
Secretario del Jurado

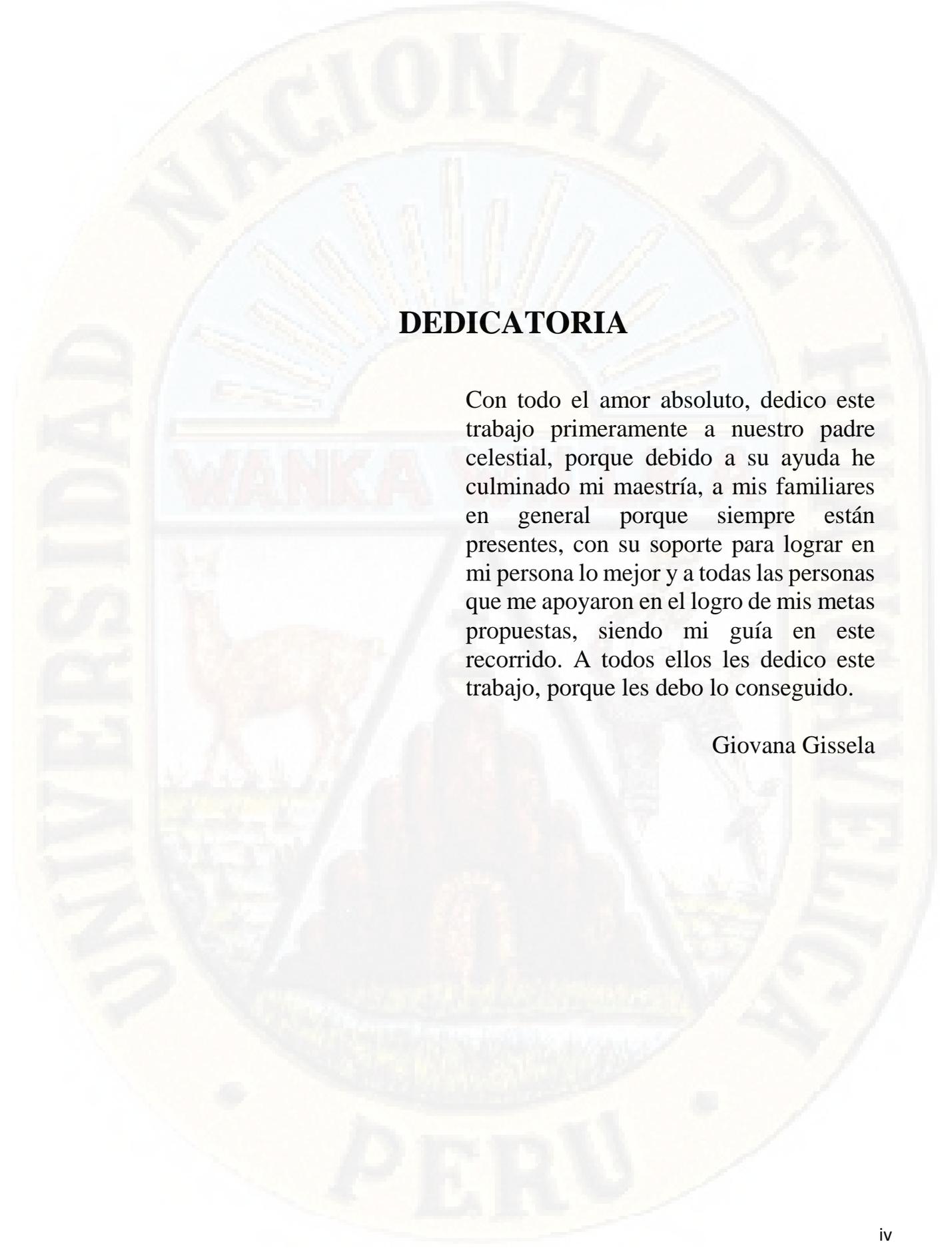

.....
Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.
Vocal del Jurado

Registro N°10



Asesor:

Mg. Vicente Luis TORRES ALVA



DEDICATORIA

Con todo el amor absoluto, dedico este trabajo primeramente a nuestro padre celestial, porque debido a su ayuda he culminado mi maestría, a mis familiares en general porque siempre están presentes, con su soporte para lograr en mi persona lo mejor y a todas las personas que me apoyaron en el logro de mis metas propuestas, siendo mi guía en este recorrido. A todos ellos les dedico este trabajo, porque les debo lo conseguido.

Giovana Gissela

RESUMEN

La investigación sobre “Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios, cuyos objetivos fueron determinar la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018, la tipología de investigación es aplicada, nivel de investigación es correlacional, método general utilizado fue la científica, la muestra fue 70 trabajadores y usuarios; a las que se aplicaron los respectivos instrumentos como es los cuestionarios de encuesta, para la medición de las variables en estudios, los mismos que fueron procesados en un software de SPSS v26; de los cuales se obtuvo los resultados de la investigación lo que muestran que hay una correlación positiva de 0,333 o 33% con 95% de confianza, lo que nos conlleva a negar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis general del trabajo de investigación: La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, entonces podemos decir que existe una relación tipificado como correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación. Ello significa que: si hay una adecuada calidad de servicios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Huancavelica, por ende, hay un ambiente de complacencia de los actores.

Palabras Clave: Calidad de servicios, complacencia de los actores, Calidad técnica, Calidad funcional, Capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research on "Quality of services and user satisfaction, whose objectives were to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the District Office of Public Defense and Access to Justice - Huancavelica, year 2018, the type of research is applied, research level is correlational, general method used was scientific, the sample was 70 workers and users; To which the respective instruments were applied, such as the survey questionnaires, for the measurement of the variables in studies, the same that were processed in a SPSS v26 software; of which the results of the investigation were obtained, which show that there is a positive correlation of 0.333 or 33% with 95% confidence, which leads us to deny the null hypothesis and approve the general hypothesis of the research work: Quality service has a positive relationship with the satisfaction of users in the district office of public defense and access to justice - Huancavelica, so we can say that there is a relationship typified as a low positive correlation that is the evidence for the fulfillment of the general objective of the investigation. This means that: if there is an adequate quality of services in the district office of public defense and access to justice Huancavelica, therefore, there is an atmosphere of complacency of the actors.

Key Words: Quality of services, complacency of the actors, Technical quality, Functional quality, Responsiveness.

ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
Portada	i
Acta de Sustentación	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abastract (Key words)	vi
Índice	vii
Introducción	ix
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo específico	5
1.4. Justificación	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Formulación de Hipótesis	35
2.4 Definición de términos	35
2.5 Identificación de variables	36
2.6 Operacionalización de variables e indicadores	37
CAPITULO III	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1 Tipo de investigación	38

3.2 Nivel de investigación	39
3.3 Método de investigación	39
3.4 Diseño de investigación	41
3.5 Población, muestra, muestreo	43
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
3.8 Descripción de la prueba de hipótesis	46
CAPÍTULO IV	47
Presentación de resultados	47
4.1 Presentación e interpretación de datos.	48
4.2 Discusión de resultados	62
4.3 Proceso de prueba de hipótesis	67
Conclusiones	72
Recomendaciones	74
Referencia Bibliográfica	75
Anexos	77
Matriz de consistencia	78
Operacionalización de variables	79
Instrumento de recolección de datos	80
Base de datos	82

INTRODUCCIÓN

La investigación presentada se realizó, una vez de haber consultado diferentes referencias y fuentes bibliográficas, y no teniendo muchos antecedentes, referente al estudio realizado, sobre La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y habiendo analizado y verificado la problemática existente, sobre la calidad de servicio brindado por los trabajadores de la Dirección de defensa pública en Huancavelica, planteamos la problemática de la investigación: ¿Qué relación tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?; como problemas específicos: ¿Qué relación tiene la calidad técnica, la calidad funcional, y la capacidad de respuesta, con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?; cuyo objetivo fue: Determinar la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018.

El análisis de este problema y la búsqueda de su solución nos permitió conocer la relación existente entre las variables de estudio, luego realizar la conjetura de que a mejor calidad de servicio hay mayor satisfacción de los usuarios; luego a partir de los resultados contribuir en la mejora de la organización en la atención y calidad de servicios brindados.

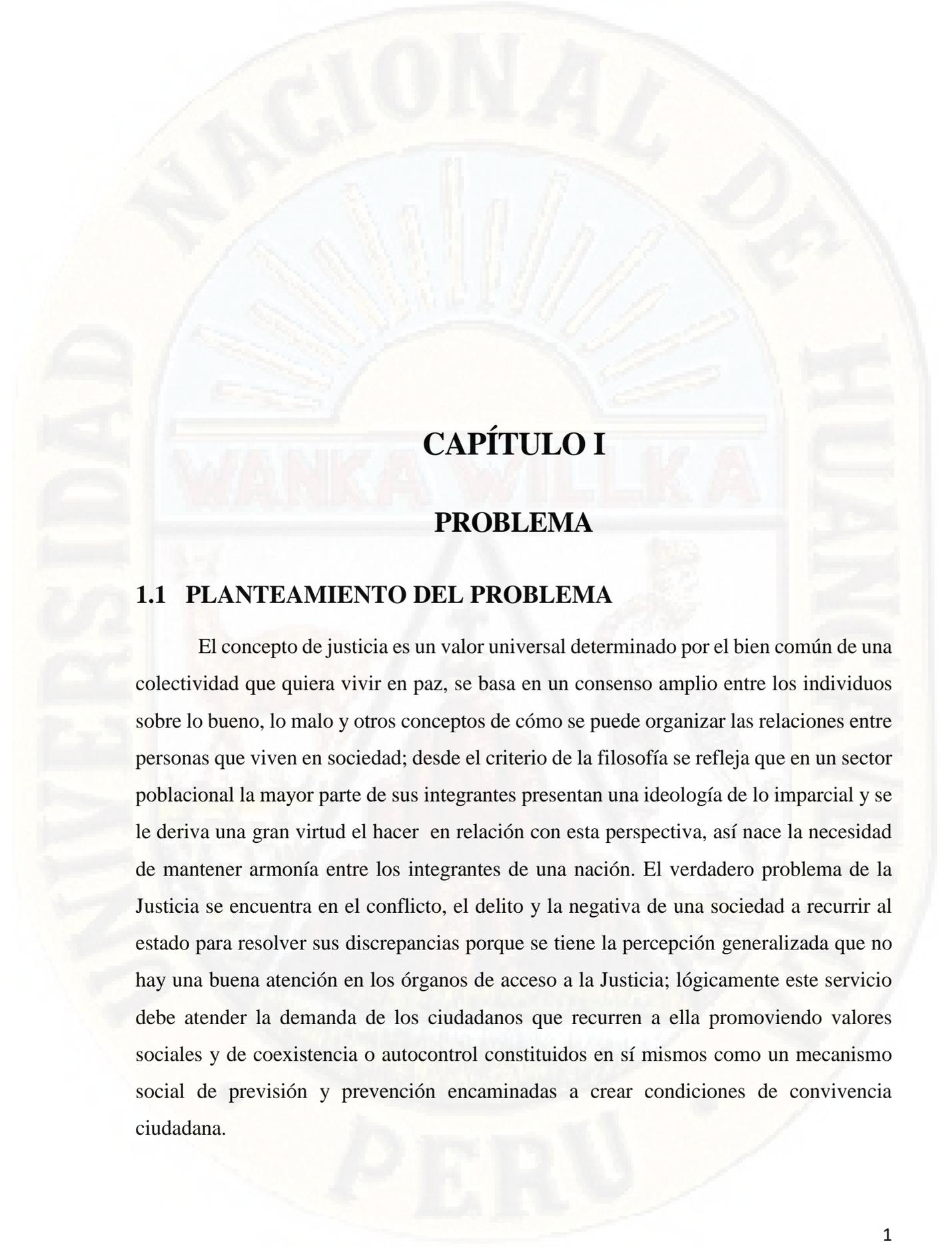
Para el desarrollo del trabajo hemos analizado algunos que clarifican la investigación sobre: La calidad de servicio está definida por todo lo que el usuario necesita. En ese sentido la calidad se conceptualiza “todo lo que se amolda a la utilización que se desea llevar a cabo con el bien o servicio”, para La satisfacción de usuarios es la agrupación de afectos ya sea de dicha o frustración que se da en un agente como efecto de la equiparación del valor obtenido en la utilización de un efecto en oposición de las visiones que se deseaban, por lo tanto la hipótesis planteada fue: sobre La calidad de servicio no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018;

y las hipótesis específicas son: La Calidad técnica, la calidad funcional, y la capacidad de respuesta tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018.

Las dificultades y limitaciones durante y después del desarrollo del trabajo de investigación fueron la falta de bibliografía en la localidad, la no existencia de antecedentes dentro del medio, y el poco apoyo moral de la Universidad Nacional de Huancavelica para promover la investigación, por otro lado la predisposición de los trabajadores y usuarios para brindar la información, porque piensan que responder abiertamente a las preguntas del cuestionario, creyendo que son evaluados y a consecuencia de ello van a ser criticados, o retirados del trabajo o no ser atendidos adecuadamente por los trabajadores, por otro lado la deficiencia en la tramitación de los proyectos, existen trabas administrativas, y cambios repentinos en el reglamento de grados y títulos, dilatan y confunden a los graduados.

Para su mejor estudio el informe, se estructuró, dividiendo en cuatro capítulos: en el Primer capítulo se toca lo concerniente a la descripción y formulación del problema, en el segundo capítulo abordamos sobre el marco teórico que sustenta la investigación, en el tercer capítulo tratamos sobre la metodología de la investigación, finalmente en el cuarto capítulo, se menciona todo sobre el examen y análisis, también la presentación de las controversias a través de la discusión de productos obtenidos del trabajo de investigación, para luego generar las conclusiones y recomendaciones.

La autora.



CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto de justicia es un valor universal determinado por el bien común de una colectividad que quiera vivir en paz, se basa en un consenso amplio entre los individuos sobre lo bueno, lo malo y otros conceptos de cómo se puede organizar las relaciones entre personas que viven en sociedad; desde el criterio de la filosofía se refleja que en un sector poblacional la mayor parte de sus integrantes presentan una ideología de lo imparcial y se le deriva una gran virtud el hacer en relación con esta perspectiva, así nace la necesidad de mantener armonía entre los integrantes de una nación. El verdadero problema de la Justicia se encuentra en el conflicto, el delito y la negativa de una sociedad a recurrir al estado para resolver sus discrepancias porque se tiene la percepción generalizada que no hay una buena atención en los órganos de acceso a la Justicia; lógicamente este servicio debe atender la demanda de los ciudadanos que recurren a ella promoviendo valores sociales y de coexistencia o autocontrol constituidos en sí mismos como un mecanismo social de previsión y prevención encaminadas a crear condiciones de convivencia ciudadana.

En la ciudad de Huancavelica no existe el enfoque de atención al usuario y se ha hecho que la discusión sobre la Justicia se centre en aspectos tales como la congestión, la impunidad, la mora judicial, la falta de acceso a la justicia, la negativa percepción ciudadana y la insatisfacción de los usuarios, relegando e ignorando por completo el verdadero problema que debe encarar la Justicia. Los operadores de Justicia deben organizar una adecuada forma de administrar el sistema que sean más efectiva y eficiente, en la que los ciudadanos encuentren una garantía para su libre y ordenado desarrollo porque en la actualidad, existen problemas de calidad de servicio en la justicia, y todas las políticas públicas se encaminan a tratar de mejorar sus parámetros de diseño, desempeño, credibilidad y legitimidad frente a la sociedad.

Esta perspectiva de evidencia empírica me permitió hacer una investigación y analizar de manera comparada los factores que influyen entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018, siendo objeto de estudio las valoraciones del sistema judicial de acceso a la justicia, su independencia, eficiencia e imparcialidad, más aún cuando se plantea una reforma en el sector judicial.

En estos últimos tiempos donde en el Perú hemos sido testigos de una crisis de gobernabilidad y aplicación de la justicia. La desconfianza en las instituciones ha ido ganando terreno en toda la esfera pública y en las calles persiste el descrédito de estas instituciones, la cual se percibe en todas partes, no es extraño las reacciones de desazón y crisis que son consecuencia del mal funcionamiento de las instituciones judiciales y de la democracia debido al deficiente sistema constitucional y la corrupción mediata. También, los políticos, los partidos y las instituciones públicas (en especial el poder judicial) presentan rechazo de la sociedad por la incapacidad de manejar el sistema judicial, la cual es parte fundamental de la respuesta a priori.

Después de muchos años de crisis, se sigue destruyendo la confianza en los usuarios de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, aumentando la desigualdad, la pobreza, la injusticia y un sistema de justicia corrupto. Esta

situación provoca desesperación, que puede traducirse a su vez en un rechazo a los actores de la justicia, por eso cuando los usuarios perciben una profunda crisis, se produce la insatisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia, Huancavelica.

Con estas razones es evidente que fue necesario hacer un estudio para mostrar que la satisfacción del usuario siempre resulta inferior a la atención de calidad que debe tener el servicio estatal, entonces es válido preguntarse si ya es hora de cambiar el enfoque centrado en el sistema orgánico e institucional y pasar a una atención centrada en atender el conflicto de acuerdo a las exigencias reales de los usuarios, buscando mecanismos de autocontrol que logren mejorar la atención de calidad en el acceso a la justicia.

De lo manifestado anteriormente, el funcionamiento de las instituciones judiciales de Huancavelica tiene que estar al servicio de la justicia, constituyéndose en promotor esencial para la convivencia social pacífica. En ese sentido, es importante señalar que, si el sistema de justicia no resuelve conflictos entre las personas o el estado, entonces habremos perdido la lucha contra los actos de corrupción y el comportamiento delictivo; perjudicando el cumplimiento de las leyes y la Constitución Política de nuestro país y por otro lado dejando de lado, y sin consideración la aplicación sobre los derechos humanos.

Los servicios de justicia deben estar caracterizados por su atención de calidad hacia el público usuario en los organismos del poder judicial, en especial en los usuarios de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia – Huancavelica; las personas que asisten a estas oficinas ya sean abogados litigantes o público en general han desaprobado la atención, ya que con frecuencia estos perciben la falta de calidad en la atención por parte de los servidores al momento de acudir a los Juzgados; de persistir esta situación no habría solución de los problemas que cotidianamente enfrentan quienes no acceden plenamente a la satisfacción de este derecho.

Lo que espero evidenciar en esta investigación, está relacionado a encontrar que en los servicios de justicia de la dirección distrital de defensa pública de Huancavelica debe tener la característica de independencia, imparcialidad, celeridad y transparencia en

el servicio, así como la aplicación de principios éticos y comprometidos con la defensa de la ley y los derechos humanos, sirviendo con igualdad y plenitud de acceso por parte de los empleados que atienden a todos los ciudadanos residentes en esta zona del país.

En Huancavelica, el acceso a la justicia se manifiesta como solución a los problemas que cotidianamente enfrentan quienes acceden plenamente a la satisfacción de este derecho, en ese sentido la realización de esta investigación tuvo la finalidad de conocer y examinar los elementos influyentes que intervienen entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018 para obtener por medio de ellos un conocimiento científico que abone en la solución de su problemática, lo que me permitió recapacitar los cambios institucionales que se puedan realizar para aumentar la confianza ciudadana hacia el sistema judicial, poniendo a prueba la protección judicial de los derechos de sectores económicamente más desfavorecidos y la necesidad de una auténtica modernización del proceso judicial.

Por ello, la investigación se planteó las siguientes interrogantes como problemática del estudio.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema general

¿Qué relación tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?
- b) ¿Qué relación tiene Calidad funcional con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?

- c) ¿Qué relación tiene la Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018
- b) Determinar la relación que tiene Calidad funcional con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018
- c) Determinar la relación que tiene la Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación teórica:

La ejecución de trabajo de investigación tiene como propósito contribuir en el conocimiento de la calidad de servicio en relación a la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica buscando el objetivo de conocer cómo mejorar el ejercicio de una función pública en un órgano jurisdiccional del sector justicia en Huancavelica, partiendo como premisa que la calidad representa un aspecto estratégico clave para que las organizaciones del estado logren ser competitivas y sostenibles en el tiempo y que el concepto de calidad ha adquirido gran importancia como factor que impulse la competitividad y cuyos resultados podrán

sistematizarse en una propuesta en la maestría de Gestión Pública y la indagación científica en esta materia.

1.4.2 Justificación práctica:

Se ha considerado realizar esta investigación porque en la ciudad de Huancavelica el trabajo de los auxiliares públicos del Poder Judicial, vienen siendo cuestionada tanto por los usuarios, la comunidad, los medios de prensa y los litigantes, quienes no comprenden porque motivo hay malos tratos y un inadecuado servicio en la atención de casos judiciales. Además, con este estudio se realizó una exploración científica en la calidad de servicio que se brinda en estas oficinas, con la finalidad de identificar la relación con la atención a los usuarios y de qué manera éste repercute en su satisfacción porque es una cuestión de interés colectivo.

1.4.3 Justificación metodológica:

En esta investigación se concretó una descripción analítica de las diferentes dimensiones que componen la realización metodológica en la investigación, de esta manera aborda los diferentes conceptos que están en mínimo vínculo entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción de los usuarios, utilizando para ello los paradigmas de investigación en ciencias sociales de tipo cuantitativo y los análisis que se realizan, están en relación con la metodología científica. Además, justifica razonablemente la elección de las técnicas e instrumentos que recogieron datos que se aplicaron en esta investigación, luego se utiliza los sistemas de búsqueda en las bases de datos, pudiendo explorar y analizar los diferentes trabajos de investigación como antecedentes y al finalizar este proceso, se realiza una reflexión acerca de lo importante que actualmente es la base teórica en la definición conceptual y operacional de los tópicos de investigación.

1.4.4 Justificación social:

Desde la perspectiva social existe la necesidad de que los trabajadores de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica avancen

decididamente hacia una mejora en la atención al usuario, con la finalidad de estar acorde con el desarrollo de un servicio de calidad. El incumplimiento de estos objetivos exige que el poder judicial ponga en práctica estrategias orientadas a mejorar los lineamientos normativos que están presentes en el vínculo del cuidado hacia los agentes y la utilización de medidas específicas o acciones positivas contribuyan a disminuir las prácticas sociales discriminatorias en esta zona del país.

El despliegue de acciones positivas en la atención a los usuarios es fundamental para mejorar la calidad de servicio y que esto repercuta en la satisfacción de aquellos que hacen uso de estos servicios porque a través de ello se van a producir notables cambios en el tratamiento a los usuarios en general, siendo necesario cambiar la forma de trabajo y la obligatoriedad de recurrir a la formación y capacitación de los trabajadores que mejoren los niveles de atención en beneficio de la comunidad.

1.5. Limitaciones de Estudio.

Como toda actividad, realizada en el ámbito académico, en el presente trabajo de investigación también se tuvieron algunas limitaciones, que impidieron y retrasaron el avance normal de su ejecución, las que podemos detallar.

1.5.1. Limitación de recursos: La investigación para su concretización total ha demandado recursos económicos, el mismo que ha sido una limitante, toda vez que se requerían muchas actividades que demanda materiales, gastos en personal de apoyo, como, es el caso de un estadístico, y apoyo de expertos en metodología, los que de alguna manera generan gastos y requieren su financiamiento, y como los ingresos del empleado público son bajos, a veces no cubría estas demandas.

1.5.2. Limitación de tiempo: De igual manera la ejecución del proyecto de investigación, ha requerido dedicación en tiempo completo, lo que también de alguna manera es limitante, porque, como trabajador de una entidad, tienes compartir el tiempo con la actividad de investigación, por ello el tiempo se hace un tano corto, aún más se prolonga el tiempo de ejecución por la coyuntura que estamos atravesando a nivel mundial, el mismo que también repercute en la investigación realizada.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El marco teórico de esta investigación tiene como propósito principal situar la formulación del problema dentro de un conjunto de conocimientos que me permitirán demarcar teóricamente los antecedentes y conceptos teóricos del marco referencial, para de esta manera encontrar el estado del arte.

2.1.1. Antecedente Internacional

- (ROS, 2016) en la tesis titulada: “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, tesis Doctoral ejecutada en el proceso de Doctorado en la gestión de las entidades de la Universidad Católica San Antonio de Guadalupe, España, plantea que esta investigación:

...tuvo como objetivo determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, condiciones de sobrevivencia, de los agentes de la prestación de servicio de soporte educacional de ASTRADE, para lo agentes que presenten Trastorno del Espectro Autista. Para lograr sus objetivos planteados fue necesario abordar dos etapas. La primera fue la elaboración de

un marco teórico que ponga de relieve la literatura existente sobre el tema de investigación y teniendo como estudio cuatro constructos diferenciados, aunque estrechamente relacionados: calidad del servicio, satisfacción del usuario, intenciones de comportamiento, y calidad de vida. La hipótesis de investigación relativas a la satisfacción del usuario con el servicio. En segundo término, se muestran las hipótesis referidos a la calidad de servicio, en tercer lugar, la hipótesis referidos a la calidad de vida, finalmente la hipótesis relacionados con las intenciones de comportamiento. Para ello, estudió trabajos de investigación de la calidad del servicio, revisó estudios que se centraron en el área de la satisfacción del usuario, profundizó la temática relativa a las intenciones de comportamiento, consultó trabajos en el campo de la calidad de vida de las personas y trabajó las relaciones entre los constructos planteados. La muestra utilizada en esta investigación se compone de 141 familiares (50,36% de la población total) de los niños y niñas que reciben el servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, quienes participaron de forma anónima y desinteresada en este estudio. En lo que respecta a los familiares, se examinaron las variables edad, sexo, nivel de estudios y nivel de ingresos. Los datos se analizaron con el software estadístico SPSS v.21 para Windows. Al final concluye que los resultados indican que la satisfacción del usuario con el servicio tiene una influencia directa y significativa sobre los aspectos tangibles ($\beta=0,673$; $p=0,000$) e intangibles ($\beta=0,877$; $p=0,000$) de la calidad percibida del servicio. Por otro lado, la cifra del factor de precisión perfeccionado (R^2 corr.) es de 0,449 cuando la variable dependiente son los aspectos tangibles y de 0,768 cuando son los intangibles. Además, el estadístico de Durbin-Watson es cercano a 2 en las dos regresiones (1,920 en los tangibles y 1,969 en los intangibles), por lo que no se evidencia autocorrelación entre los residuos. Los productos obtenidos destacan y afirman el dominio sobre la complacencia del agente con la prestación de servicio, sobre las dimensiones de la calidad del servicio percibida. En consecuencia, se acepta la hipótesis H.1.1 de que la satisfacción del usuario con el servicio influye en las variables que determinan la calidad percibida del servicio.

- (PÉREZ & SANFELIU, 2013) en la tesis titulada: “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del

centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013”, trabajo de investigación para obtener el título sobre la especialidad en Gerencia en el área de Salud de la Universidad de Cartagena en Colombia, plantean que la investigación:

...tuvo como finalidad describir los niveles de satisfacción del usuario con la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013. El objetivo de la investigación fue Estimar los niveles de satisfacción del usuario con indicador de la calidad de la prestación del servicio. La metodología utilizada fue mediante un estudio transversal con enfoque cuantitativo se describieron los niveles de satisfacción de los usuarios como índice sobre la disposición en cuanto a la ejecución de la prestación, en el Centro Oncológico del Caribe a través de la aplicación de un instrumento tipo Likert a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2013, la hipótesis planteados evaluó las características sociodemográficas y de seguridad social de los usuarios y su nivel de satisfacción. Los datos fueron tabulados en una tabla matriz de Microsoft Excel y analizados a través de software Stata versión 12.0; en donde se hallaron frecuencias, proporciones e intervalos de confianza al 95% y donde dichas variables de característica de proporción, sobre la desviación estándar y los resultados mostrados es que del total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años (DE=13,7), el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala.

- (BARRÓN, 2012) en la tesis titulada: “La complacencia y Satisfacción de los agentes de informe externo en una entidad de protección social en Guadalupe, Nuevo León”, trabajo de investigación producida para lograr el nivel maestría en las Ciencias en Salud del sector público de la Universidad Nuevo León, en México, propone que esta investigación:

...considero como objetivo establecer el nivel de complacencia de los agentes que asistieron a las consultas y determinar su relación en las dimensiones: periodo de tiempo en la que espera su turno o en la ejecución de la consulta, sistema estructural, acuerdos,

fue un análisis transversal, en la que se utilizó una encuesta. La hipótesis planteada fue Existe relación entre la satisfacción de los usuarios de consulta externa con las dimensiones de accesibilidad, infraestructura, trato personal, tiempo de espera, y tiempo de consulta. El instrumento fue la aplicación de la encuesta el cual fue validado por el juicio de expertos, en el cual se consideraron las dimensiones de periodo de tiempo en la que espera su turno o en la ejecución de la consulta, sistema estructural, acuerdos. Donde se tomó en cuenta que los agentes asistan a las consultas en el tiempo establecido de noviembre del año 2011 hacia enero del 2012, se ejecutó un muestreo no probabilístico y se aplicó los cuestionarios a los agentes de la primera consulta, donde la muestra fue 246 pacientes. Para la prueba de hipótesis propuesta se utilizó el análisis de Chi² y se estableció el ambiente y el aseo esta vinculados a la complacencia de los agentes. Y sobre el acceso: el periodo para ejecutar la consulta puntualizo estar vinculado a la complacencia. La población está conformada por todos agentes y la muestra de 246 agentes quienes ejecutaron los aspectos de inclusión y exclusión.

Los investigadores concluyen que los agentes que restan servicios en esas áreas están vinculados al trato hacia los pacientes, el aseo, el periodo de consulta y espera. Por lo que lo que tienen la obligación de responder a estos requerimientos sobre la complacencia sobre los servicios prestados, se debe priorizar las capacitaciones, generan un ambiente correcto y limpio, y mejorar los sectores que intervienen en la consulta, y sobre el fin de obtener una receta médica completa que cumpla con el requerimiento del agente.

- (CIVERA, 2008) en la tesis titulada: “estudio del vínculo entre la calidad y complacencia de necesidades en el sector salud en relación al prototipo de administración establecido”, informe final Doctoral presentada para obtener el grado de doctor en Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universidad Jaume I en Castellón, España, ha planteado que la investigación:

...presento como fin el examen de los criterios que establecen la complacencia de los agentes con los profesionales de la salud como médicos y enfermeros y a la vez la relación

de la complacencia de calidad obtenida por los agentes sobre la prestación médica en el ámbito hospitalario. Para generar el fin fundamental, se realizó a través del prototipo que establezcan las variables vinculadas con la calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios en un hospital. El objetivo de la investigación fue Garantizar la calidad de los procesos asistenciales mediante su evaluación y monitorización. Junto a este objetivo general y tal como recomienda el método científico, para diseñar el cuestionario ha llevado a cabo una investigación cuantitativa, ejecutando dos diferentes maneras grupales, uno de ellos dentro de los agentes que brindan servicios y tienen el cargo de jefes de un área, y la segunda están los agentes que prestan servicios médicos y atención clínica. No presenta hipótesis puesto que es una investigación descriptiva. Por ello se realizó a examinar los criterios de las dimensiones por medio de la ejecución de métodos, determinando así el reconocimiento de las variables de estudio para tomarlo en consideración para la aplicación del diseño, y el cuestionario a una cantidad de 399 agentes, con un error muestral del porcentaje correspondientes al 5%, y el nivel de confianza del 95,5% y un $p=q=0,5$. Al utilizar las técnicas multivariantes se basó en un hipótesis de partida asegurando su aplicación previa, también utilizo la técnica ANOVA y Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) sobre la base de supuestos básicos, que son concretamente. El investigador concluye que en relación a la complacencia con los agentes medicos, en ninguno de los tres ambito tiene efecto su formacion profesional, entre otras captitudes profesionales, teniendo incidencia en la complacencia con este agente. Ante este escenario, se deduce que los pacientes consideran que los agentes médicos cuentan de por si con un nivel de profesionalismo, donde incluye la manera de cordialidad en la que atienden, comunicación y trabajo distribuido.

2.1.2. Antecedente Nacional

- (VALVERDE, 2017) en la tesis titulada: “Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017”, tesis presentada para obtener la maestría en la Escuela de Posgrado sección Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en Ancash, Perú, hace referencia que su investigación:

...tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental. La muestra estuvo conformada por los usuarios que acuden al Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017 cuya cifra fue una población de 59. No plantea hipótesis por ser univariable y descriptivo. Utilizó la encuesta como técnica de aplicación, y en el caso del instrumento empleó un cuestionario para medir la variable, donde los resultados generados se obtuvieron por medio de la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial a través del programa SPSS versión 22. Los resultados permitieron establecer que el 69.5% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios, el 30.5% restante manifestaron una satisfacción como usuarios de manera general, determinando otros resultados proporcionalmente similares en las dimensiones de fiabilidad con el 84.75% de insatisfacción, la dimensión de Sensibilidad con el 88.14% de insatisfacción, la dimensión de Sensibilidad con el 88.14% de insatisfacción, la dimensión de Tangibilidad con el 76.27% de insatisfacción, la dimensión de Aseguramiento con el 71.19% de insatisfacción, y por último en la dimensión de Empatía con el 59.3%.

- (CAMA, 2017) en la tesis titulada: “Calidad de la prestación y complacencia de las necesidades de los agentes en sector de Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016”, tesis presentada para obtener la maestría en la Escuela de Posgrado sección Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, sostiene que su investigación:

...su objetivo fue establecer el vínculo que existe entre la calidad en las prestaciones y la complacencia de los agentes en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016. Esta investigación fue de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, siendo la unidad de análisis una población que asciende a la cantidad de 135 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra y para la muestra se consideró a 100 usuarios, siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple. La hipótesis general planteada fue: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016. En la elaboración de recolección de los datos se ejecutó la aplicación de la encuesta y cuestionario para examinar las

variables de estudio. En los productos finales se reconoce que en ambas variables de estudio hay una moderada relación positiva de $r = 0,313$. Es decir, a un buen nivel de calidad de servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario; a un deficiente nivel de calidad de servicio le corresponde un deficiente nivel de satisfacción del usuario. En razón a ello se concluye que está presente un vínculo moderado entre ambas variables de estudio.

- (JUSTO, 2017) en la tesis titulada: “vínculo entre el ambiente organizacional y la complacencia del agente en el 4to juzgado de familia en la corte superior de justicia en el departamento de puno, en el año 2015”, trabajo de investigación final ejecutada para lograr el grado de licenciada en las ciencias de la comunicación social, en la Universidad Nacional del Altiplano, en Puno, Perú, explica que su investigación:

...donde su objetivo fue identificar el vínculo que tiene presente ambas variables de estudio, de igual manera, identificar el ambiente organizacional y la complacencia de los agentes. La hipótesis formulada es Existe una relación positiva alta entre el Clima Organizacional en la satisfacción de los usuarios en el 4to. Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015. Su El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, cuyo fin fue conocer las características de la situación, donde el objetivo es identificar o determinar el nivel de vinculo que se presenta en ambas variables. Se emplearon dos encuestas, se ejecutaron 2 tipos de cuestionarios, que fueron aplicados a los empleados directamente y a las necesidades que presentan; ambos fueron medidos mediante la escala de Likert. El investigador concluye el vínculo entre ambas variables de estudio es positiva de manera moderada cuenta con un grado de vinculo de 0.63, lo que corresponde que es significativa, tal cual propuso en sus conjeturas, por ende, se presenta una dependencia en ambos. en consecuencia, existe una dependencia entra ambas variables.

(ROMERO, 2017) en la tesis titulada: “grado de complacencia de los agentes de prestaciones del lugar de atención del poblador de la Municipalidad Provincial de Cajamarca del año 2015”, tesis presentada para obtener la maestría en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Pública en la Universidad Nacional, en el departamento de Cajamarca, Perú, explica que su investigación:

... tuvo como objetivo conocer grado de complacencia de los agentes de prestaciones del lugar de atención del poblador de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Su hipótesis planteada en la investigación es: El nivel de satisfacción de los usuarios de los servidores del Centro de Atención al Ciudadano es regular. Por ello se realizó un examen a las diferentes prestaciones, donde se logró determinar el grado de calidad de las prestaciones, así como la aplicación de los lineamientos normativos, en el área de prestaciones al poblador. El estudio se llevó a cabo con la muestra que corresponde a 73 agentes de las prestaciones de servicios, se aplicó una encuesta, ejecutada en el área de CAC de la Municipalidad. Para identificar el grado de calidad de las prestaciones se aplicó el prototipo de ERVQUAL1 que cuenta con 5 criterios vinculados a las variables de estudio.

- (DÍAZ, 2014) en la tesis titulada: “complacencia de los agentes sobre la calidad en la prestación de servicios del centro de salud Tito Villar Cabeza en Bambamarca, en el año 2014”, trabajo de investigación final para obtener el título en enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca, en Cajamarca, Perú, precisa que su investigación:

...tuvo como objetivo establecer y examinar ambas variables de estudio. La investigación fue descriptiva. Cuya muestra fue de 368 agentes que asistieron al centro de salud. Ejecutándose la encuesta en dicha muestra total. No plantea hipótesis. El investigador concluyó que un porcentaje correspondiente al 68,2% de agentes se encuentran complacidos en la calidad de prestación de servicios de salud del centro de salud. También se encontró que un porcentaje correspondiente al 48,4% está conformado entre los tramos de 30- 59 años, la mayor parte es del sexo femenino. Por lo tanto, los agentes no cuentan con la debida complacencia requerida por el centro de salud, donde un 53% de agentes están complacidos, por otro lado, el 47% de agentes no complacidos.

2.1.3. Antecedente Local

- (VILLAFUERTE, 2017) en el informe final cuyo título es: “Las potencialidades laborales y la calidad de las prestaciones de la Dirección Regional de Transportes y

Comunicaciones del departamento de Huancavelica en el periodo 2015 -2016”, tesis presentada para obtener la maestría en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Huancavelica, indica que su investigación:

...tuvo como objetivo conocer de qué manera Las potencialidades laborales inciden en la calidad de las prestaciones de los empleados, determinando que una de las finalidades de la gestión es brindarles un grado positivo a las prestaciones, porque a través de los años el área presentó inconsistencias sobre la correcta prestación a los pobladores. Su hipótesis formulada fue Las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica. La presente investigación utilizó el método científico, su población y muestra estuvo conformada por 70 empleados. Se aplicó una encuesta y un cuestionario de examen. El autor concluyó, que las potencialidades laborales inciden de manera positiva sobre la calidad de prestación brindadas.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Calidad de servicio:

La calidad proviene de lo que realmente el cliente espera. En ese sentido la calidad se conceptualiza en “lo que mayor se acopla a la utilización que se desea brindar en el bien o la prestación”. En este vínculo del fin del bien o prestación y sobre su calidad, uno de sus posibles factores que le pueden generar efectos negativos es la presencia de una variedad de agrupaciones que requieren de variadas necesidades y por ende variados prototipos de calidad. (GARVIN, 1988) pág. 40.

Cuando revisé el concepto de calidad he podido encontrar una cantidad de definiciones muy variadas como por ejemplo de Maqueda y Llaguno (1995: 8):

La Calidad es una agrupación de criterios, utilizadas por un fin como: el agente, bienes, prestaciones, entre otros, que ayudan a reconocer las características de las

metas propuestas y la empresa que desarrolla la producción, y darle un costo real con relación a diferentes bienes de su misma condición.

También (TARÍ, 2000) establece que:

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La cualidad de un bien o prestación, es el fin principal de la entidad; por lo tanto, con un panorama clásico se deseaba obtener por medio del examen en el sector de producción y elaboración, en el criterio actual. De acuerdo a este panorama se logra aumentar los estándares de calidad del bien o la prestación, si se logra una calidad general, por ende, dicha entidad será considerada potencial por la incorporación del área de dirección en la entidad.

O cuando (FRAGAS, 2012) cita a diferentes autores como:

Según Kaoru Ishikawa (1988), “refiere que es innovador, prevalecer un bien de calidad y tenga el precio más barato, asequible, para el cliente final”.

E.W. Deming (1989), establece “que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado”. Donde la palabra calidad se define como "una secuencia de pensamientos dirigidos a un desarrollo constante".

Philip Crosby (1989), “resalta que el termino calidad es brindar a los usuarios, a los empleados, bienes y prestaciones sin deficiencias en el momento oportuno”.

Yamaguchi (1989) citado por Armas (2006), “precisa que la calidad es el conjunto de propiedades o características que definen su actitud para satisfacer necesidades establecidas”.

J. M. Juran (1993a), conceptualiza que “el termino de calidad es la agrupación de particularidades que retribuye a los requerimientos de los usuarios, por ende, calidad es

no contar con defectos. Este término es utilizado para brindar requerimientos positivos a los consumidores finales”.

Según Feigenbaum (1971-1994), define al termino de calidad como:

Un programa eficiente para agrupar las capacidades de crecimiento de la administración, de los diferentes agentes de la entidad para brindar bienes y prestaciones a los diferentes grados que genere la satisfacción de los requerimientos de los consumidores finales, a un valor razonable y barato para la entidad.

Hansen (1996) citado por López (2005), señala que "la calidad es el grado o nivel de excelencia, es una medida de lo bueno de un producto o servicio”.

Según Cuatrecasas (1999), define la calidad: “agrupación de particularidades que presenta un bien o una prestación, que son reconocidos en una operación de elaboración, así como su potencialidad de cumplir los requerimientos de los consumidores finales denominados clientes.

La norma (ISO 9000:2005), refiere que la calidad “es el nivel en donde una agrupación de particularidades relacionados entre sí, satisfacen los requerimientos”.

Existen variados criterios por diferentes investigadores, pero en la gran parte, hay una relación en el vínculo de la palabra de calidad con el cumplimiento de los requerimientos de los consumidores finales, ejecutando todo lo solicitado”, en el trabajo de investigación se conceptualiza al termino de calidad, el hecho de realizar diferentes acciones con el fin de cumplir los requerimientos de los involucrados.

Las normas ISO ha logrado comprender el criterio de calidad, implementando así una perspectiva diferente hacia todas las naciones que la han implementado.

Referente a las dimensiones, existen acercamientos a estos conceptos planteados desde diversos puntos de vista, que paso a señalar:

(CIVERA, 2008) hace referencia a las características que debe tener la atención en los servicios y lo relaciona con el consumo, indicando que:

De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios, cabe destacar su intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985) que hacen que la determinación de la calidad del servicio no pueda evaluarse del mismo modo que en los productos tangibles. Veamos estas características de una manera más detallada:

- **Intangibilidad:** la gran parte de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No serán bienes, sino solo rendimientos. Esto quiere decir que diferentes prestaciones no podrán ser examinadas por el cliente con antelación a su adquisición para poder determinar su calidad, de igual manera menos se podrá brindar las características de los productos. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios acostumbra a tener dificultades para comprender cómo sus clientes perciben la calidad de los servicios que presta (Zeithmal, 1981).
- **Heterogeneidad:** las prestaciones donde existe mayor grado de actividades son - son heterogéneos, en la perspectiva de que los productos finales del servicio pueden llegar a ser cambiantes de agente a agente.
- **Inseparabilidad:** en diferentes prestaciones, los bienes y los requerimientos, su utilización están vinculados (Grönroos, 1978). En las prestaciones tiene un desenvolvimiento directo entre los productores y el consumidor final. Por lo que incide notablemente a la calidad y su examen.

Estas características intrínsecas de los servicios llevan a cuatro consecuencias importantes (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985):

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.

- La esencia de las prestaciones direcciona a una cambiante constante de la calidad y posterior a un problema reconocido del consumidor final que en la gran parte de los productos.
- La estimación por parte del consumidor sobre la cualidad de la prestación tiene participación por medio de la equiparación de lo producido y sus visiones esperadas.
- Los exámenes de la calidad se consideran tanto a los rendimientos como a los diferentes programas de la ejecución de los servicios brindados.

Estas características diferenciadoras de los servicios son las que obligan, para determinar la calidad de los servicios, a conocer qué aspectos son los que los clientes utilizan para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos (Grönroos, 1994: 35), orientando la evaluación hacia el proceso, más que hacia el resultado. Esta perspectiva supone admitir que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basadas fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen sobre el servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985; Steenkamp, 1990), con lo que se introduce el concepto de calidad percibida de los servicios, que ha sido la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios, un elemento importante de diferenciación es el conjugar la calidad subjetiva o percibida con la calidad objetiva.

En la literatura sobre la calidad, el concepto “calidad”, se refiere a la “calidad percibida”, es decir "al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto" (Zeithmal, 1988: 3), que aplicado al servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988: 16):

En tal criterio “la calidad obtenida” es distinto a la “calidad ecuánime” (que considera sobresaliente, de cierta manera programada, de un bien que se dice, demostrables, comprobable, constatable con relación a las perspectivas determinadas)

La “calidad obtenida” se estima con relaciona su grado sobresaliente de los productos o prestaciones que el cliente lo considera como reemplazable. Por lo tanto,

existe un ambiente de comercio de servicios, por ende, se le considera procedimiento y definición diferente a la que se le denomina a la calidad de los productos tangibles. A diferencia de la calidad en los productos, calidad que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que estos sean en gran medida percibidos de una forma subjetiva (Grönroos, 1994: 37).

Se puede entender que el concepto de calidad percibida, se da por diferenciarla de las necesidades, que también considero debe ser conceptualizada y para definirla he podido encontrar en (ARIAS, 2019) Recuperado de la URL: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicios.

La calidad de servicios para su medición adecuada, puede realizar desde las dimensiones que son estudiadas por Garvin (1988), el cual lo clasifica:

1. **Calidad técnica.** Está referida a la calidad que el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva. Refleja lo que el cliente recibe como resultado de su interacción con la organización de servicios. Por lo que se vale de la confiabilidad, la comprensión y competencia, percibida por el cliente.
2. **Calidad funcional.** También se refiere al juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio, que le es brindado, para ello se vale de la accesibilidad, la credibilidad y la cortesía percibido o valorada por él cliente.
3. **Capacidad de respuesta.** Para la medición de la capacidad de respuesta, se toma en cuenta la tangibilidad, empatía y la responsabilidad que también lo percibe el cliente.

2.2.1.2 La Calidad en las Organizaciones de Servicio

Richard Norman, conceptualiza la prestación como una realización social que se desarrolla entre los consumidores y un empleado de la entidad prestadora.

En las entidades de prestación el bien es intangible. Los servicios, son definidos como un proceso de elaboración de productos, y el termino de calidad son directamente

hacia los bienes, lo cual incurre que dichas prestaciones deben de solventar los requerimientos de los consumidores, del cual deben de formarse reglas y criterios de desenvolvimiento, de las mismas condiciones que los estándares de los bienes producidos.

Por lo tanto, hay distinciones en los bienes de consumo y servicio, porque las prestaciones tienen cualidades que se relacionan a la calidad de los productos.

1. periodo. ¿Qué tiempo un consumidor debe esperar para la prestación?
2. ocasión. ¿Se ejecuta la prestación en el tiempo establecido?
3. generalidad. ¿Se ha ejecutado la prestación completa?
4. cordialidad. ¿Los trabajadores saludan a los consumidores?
5. solidez. ¿se ejecutan las prestaciones de igual forma que para los demás?
6. Accesibilidad y conveniencia. ¿Es fácil para el consumidor poder lograr la prestación?
7. exactitud. ¿Se ejecuta la prestación de manera positiva en una primera ocasión?
8. afectividad. ¿Puede el empleado responder de manera rápida ante los problemas surgidos?

2.2.1.3 Teoría sobre la calidad de servicios.

2.2.1.3.1 El Modelo Kano de Clasificación de Necesidades

El modelo Kano refiere una distribución de la “voz del consumidor”.

Necesidades básicas: Kano refiere que cuando se analiza sobre los requerimientos del consumidor, este no puntualiza las diferentes peculiaridades de la prestación, porque determina que el criterio fundamental en los objetivos de la entidad. Cuando le interrogamos a los integrantes de un aula de la universidad con respecto a sus requerimientos, no indagaran muchas necesidades, ejemplo si el alumno no cuenta con los implementos educativos de apoyo como las mesas y sillas estará muy descontento, si de lo contrario cuenta con esos implementos educativos de apoyo no estará complacido o no complacido. Estos requerimientos son básicos que son parte de la esencia de la entidad.

Necesidades de comportamiento: son aquellas que se le da a conocer a los consumidores y son el producto del análisis de comercio que se ha ejecutado. En ese caso el consumidor se encuentra complacido si los requerimientos son ejecutados.

Necesidades de encantamiento o exaltación: son requerimientos que el consumidor no lo indica y no está a expectativa de su desarrollo. Al realizarse estos requerimientos la complacencia es mayor, pero si no se realiza de esa manera el consumidor no muestra ningún disgusto, sin embargo una vez recibido, desea ubicarlo en situaciones futuras y en las variedades de entidades en un sector.

En lo frecuente, se considera a los dos tipos de requerimientos como “requerimientos no explícitas o explícitas”, y, al tercer tipo se considera “perspectivas del consumidor”. El consumidor es un agente que se ve afectado por el sector sociocultural, presenta requerimientos y perspectivas variantes que deben de ser desconocidas de manera permanente para que la entidad pueda concretarlas.

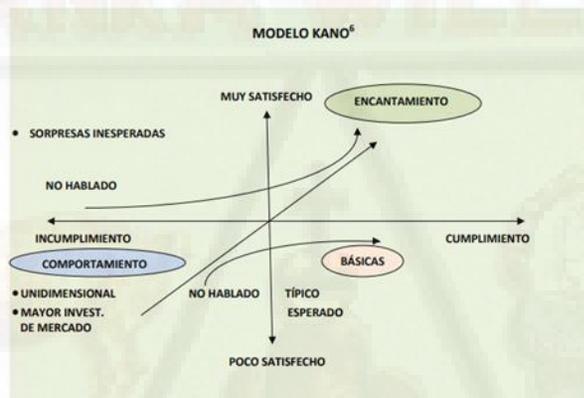


Figura 1: modelo adaptado del libro Calidad y Mejora Continua
Fuente: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

2.2.2 Satisfacción de usuarios:

El término de satisfacción es una agrupación de sensibilidades que se desarrolla en un agente como efecto del análisis del valor obtenido en la utilización de un bien, con el panorama que presentaban. Si lo obtenido es muy escaso que los panoramas esperados, el consumidor se encontrará no complacido. Si rebasa los panoramas esperados, el consumidor se encontrará muy complacido. El examen de los consumidores sobre la producción está vinculadas a diferentes criterios. Los clientes tienden a crear un ambiente positivo frente a bienes cuya marca les genera buenas emociones. (KOTLER & KELLER, 2012, 14ava Edicion).

La definición de la complacencia del consumidor va relacionarse al cumplimiento de los requerimientos de los agentes que en su estructura se vincula de manera importante entre ambas definiciones. (ARIAS, 2019) Recuperado de la URL: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> estos conceptos:

Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) nos dice que:

[...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas ideas podemos generar un concepto, la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del agente que refiere sus conclusiones en base a sus conocimientos, bienes y sentimientos ante el desarrollo de los requerimientos de fuentes concretas de indagación. Este criterio será considerado una conclusión de análisis, porque se identifican las metas y los panoramas sobre la rentabilidad generada. La satisfacción contempla tres grandes áreas: la operación del programa de la identificación y restablecer los datos, la comunicación generada, las prestaciones. Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento los programas de reconocimiento y rescate de datos y los insumos otorgados y no a las prestaciones. Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la

interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572). En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios.

Una tendencia que se está siguiendo en algunos países de Europa y en Estados Unidos, es asociar la satisfacción con la idea empresarial de orientación al cliente/usuario. Esta frase puede ser confusa puesto que se ubica más como un nivel de formación de usuarios, que, como un proceso para promover su satisfacción, la orientación al cliente:

[...] consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de una forma exhaustiva y continua, así como su aplicación interna y externa tanto en el funcionamiento corporativo como en las interacciones destinadas a crear unas relaciones estables y provechosas económicamente a largo plazo. (Bruhn, 1995 en Vogt, 2004, p. 14)

Si analizamos esta definición, nos daremos cuenta que simplemente se toman de otras disciplinas (como la administración y específicamente la mercadotecnia) aspectos que están considerados en nuestros fundamentos ontológicos, la importancia de satisfacer de la manera más eficiente las demandas de las comunidades de sujetos que acuden a un espacio bibliotecario.

Surge ahora otra interrogante ¿cómo sabemos que verdaderamente estamos cubriendo las necesidades de nuestros usuarios? El cumplir nuestro objetivo ontológico

tendrá sentido a partir de evaluar si se están cubriendo o no las necesidades, es decir, realizar estudios para medir su satisfacción.

La satisfacción de los consumidores es producida por brindar los productos y prestaciones que se alinean a sus requerimientos. Los requerimientos esperados se denominan "calidad visionada" donde el consumidor se imagina poder obtener del bien algún criterio positivo que complete sus requerimientos.

El consumidor al obtener el bien, visualiza la calidad que obtuvo, y si existe alguna diferencia sobre la calidad presente o la proyectada.

$$\text{Calidad Percibida} = \text{Calidad presente} - \text{Calidad proyectada}$$

Están presentes 3 tipos de proyecciones del consumidor en vínculo con a prestación.

- a) Lo que el consumidor requiere de la prestación. lo que desea obtener.
- b) Lo que el consumidor quiere adquirir de manera concreta. Es lo que creen que deben de obtener de la prestación.
- c) Lo que el consumidor piensa que requiere.

Para administrar la calidad del consumidor se deben considerar los siguientes criterios:

Cómo recibe el consumidor la prestación, lo cual se vincula a los panoramas deseados.

El consumidor está a expectativas de las variantes de las prestaciones.

El consumidor estará disgustado si recibe una pésima prestación que no haya cumplido con sus requerimientos.

Los panoramas esperados del consumidor pueden estar vinculadas a un pensamiento, o en vínculo con las prestaciones de las mismas características.

La reducción de los malos requerimientos del consumidor no aumenta necesariamente su complacencia.

Se identifican los requerimientos y deseos de los consumidores en un periodo corto o duradero, y desarrollan programas para adquirir y administrar la información que deviene de los consumidores.

- Indagaciones primarias: agrupaciones, entrevistas y encuestas.
- Indagaciones secundarias: custodia de la competencia.
- Comportamiento de los consumidores para reconocer las utilidades de los bienes.
- Retroalimentación de los consumidores que inicia de los trabajadores de la entidad.

Reconocen y determinan la relación que hay entre los consumidores y los programas de producción.

Generan obligaciones con los consumidores que brindan seguridad con sus bienes y prestaciones.

Cuentan con un programa de administración de los vínculos con el consumidor, donde el cliente logre una adecuada recepción, en cuanto a sus ideas, recomendaciones.

Miden adecuadamente la complacencia de los consumidores sobre las utilidades.

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Las dimensiones de la satisfacción del usuario según Kotler & Keler (2012), se han identificado los siguientes:

- 1. Comunicación.** Es la acción de mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. La comunicación es elemento importante para tener satisfechos a los usuarios, toda vez que el cliente, quiere estar informado de todos los acontecimientos, que se dan dentro de la organización, también fuera de la organización. La comunicación se puede medir mediante el conocimiento de las demandas de los usuarios.
- 2. Profesionalidad.** Característica de la persona que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado. Así pues, la profesionalidad son competencias de lo trabajadores de las organizaciones, quienes están dispuestos a servir a los clientes con mucha empatía, carisma, amabilidad, mucha responsabilidad, al ejecutar las actividades que generan el servicio, que garantice, la satisfacción del usuario. Así para la medición de esta dimensión se mide con la eficiencia en la prestación de servicios.
- 3. Satisfacción con la organización.** Las organizaciones se ocupan de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, lo cual no es una tarea sencilla ni estática,

dado que tanto personas como organizaciones no cuentan con una única ni permanente forma de sentirse satisfechos, sino que una misma y eterna necesidad se va saciando de diferentes maneras. Esto sucede no solo por nuestra condición humana, sino porque con el devenir de las décadas, el deseo de compensar una necesidad se va dirigiendo hacia las múltiples formas que toman los productos y/o servicios, por ello la satisfacción con la organización de parte de los usuarios son aspectos que se toma en cuenta para medir la complacencia de sus necesidades, el cual se puede medir con el conocimiento de las actividades de la organización, es decir cliente que sabe lo que la organización realiza, aprecia mejor el servicio y da por satisfecho sus expectativas.

2.2.2.2 Medición de la Satisfacción de Clientes

Los procedimientos:

- a) examinar los diferentes criterios de los consumidores que se les otorga prestaciones con las mismas características, con el objetivo de identificar las aptitudes para establecer estrategias.
- b) Consumidor no identificado.
- c) Las Encuestas.
- d) Agrupaciones concéntricas
- e) Indicadores con fines de complacencia.

Un programa adecuado podrá brindar fuentes confiables sobre como los consumidores analizan las especificaciones del bien o prestación, y os vínculos de los valores y lo que el consumidor visiona más adelante.

Por lo tanto, los criterios de complacencia deben ser:

- a) características del bien o prestación.
- b) soporte técnico.
- c) lineamientos globales de la complacencia.

2.2.2.3 La importancia de las quejas en las organizaciones de servicio

Si un consumidor manifiesta su inconformidad, es realmente porque no está complacido y solicita que se mejore.

El consumidor tendrá un papel importante ante la queja de su mala atención por un bien o servicio requerido. Al presentar inconformidad se esta requiriendo apoyo, pero con mociones negativas, una entidad se muestra inconforme por las malas emociones generadas que deviene de las inconformidades.

Administrar las inconformidades es una tarea fácil, por la existencia de diferentes criterios de los participantes. El consumidor insatisfecho, cree que o hay solución y desencadena una conducta negativa, el que realiza la recepción de la insatisfacción, cree que el consumidor esta disconforme por algo no tan relevante y sin sentido. Por ello en toda entidad debe existir un programa para administrar las insatisfacciones, donde el consumidor se sentirá conforme y podrá determinar con certeza de que su queja será atendida.

2.2.2.4 La Garantía del Servicio

Una adecuada forma de aumentar positivamente el panorama de calidad de una entidad en cuanto a la prestación, ante la mirada de los consumidores, en brindarles un seguro de las cualidades de los servicios brindados.

Si la entidad no lograr brindar lo que especifico, existirá un déficit de rentabilidad automática, porque regresará el dinero a los consumidores. ya que tendrá que realizar la devolución del dinero al cliente.

Solo algunas entidades brindan seguros sobre la calidad de la prestación sin ninguna objeción, donde su cantidad será cada vez mayor por la existencia de la competencia que le rodea, además de que existen muchos motivos para brindar seguridad en los servicios. Christopher Hart reconoce 5 criterios en la garantía de la prestación.

1. Una garantía te lleva a priorizar a los consumidores. Una entidad tiene que conocer las necesidades requeridos por los clientes.
2. La garantía determina lineamientos objetivos. Una prestación debe ser precisa. Para que una entidad sea potencial y te ayuden a que los trabajadores reconozcan los requerimientos de las prestaciones y determinen la finalidad del mismo.
3. Una garantía conlleva a una retroalimentación. Si una entidad no brinda un adecuado servicio a un consumidor, muchas veces no se puede reconocer porque las prestaciones

son intangibles y el consumidor muchas veces no presentan sus inconformidades, o muchas veces desconocen. Si un consumidor no se queja, la entidad no podrá decepcionar y no generará retroalimentación.

4. Al determinar una garantía te conlleva a determinar los problemas y criterios que lo ejecutan. Conocer la base de datos sobre estos problemas te brindan facilidades para encontrar las causas, por lo tanto, se solicitan encontrar los inconvenientes en el orden en la que fueron empleadas. Conocer dichas causas y erradicarlas, es la opción más recomendable para incrementar la calidad.
5. Una garantía en la venta tiene que ser productiva. Si una entidad realiza adecuadamente sus prestaciones, y ejecuta estándares de garantía, traerá muchos consumidores a la entidad.

Una rentabilidad sobre la garantía de la prestación es que genera mayor grado de vínculos entre consumidores y la entidad. Las prestaciones no son objetivas por ende no se puede examinar antes de llevar a cabo la operación. Por ello, los consumidores se encuentran insatisfechos. La garantía de la prestación juega un papel muy resaltante porque apoya a la entidad a increpar su veracidad.

La garantía tendrá 5 factores:

1. absolutismo. Una garantía no debe manejar ciertas opciones. Es decir que un consumidor puede hacer devolución de los productos en el periodo que desee y percibir la devolución de su inversión, o un intercambio de otro producto en reemplazo.
2. simplicidad para comunicarse y entender. Una garantía no tiene que reflejarse como una carpeta legal. Su contenido debe ser de fácil determinación para los consumidores.
3. relevante. La garantía de la prestación debe dar su palabra de retribuir económicamente si se falta a lo prometido en las expectativas del producto. Por ende, ese pago está relacionado al no cumplimiento de los requerimientos ofrecidos y el tiempo perdido generado al consumidor.
4. Sencillo de presentar. Si una garantía solicita al consumidor muchas trabas para solicitar lo que se propuso, eliminara sus oportunidades, haciendo del consumidor un agente descontento a un cliente muy descontento.

5. Fácil de conseguir. Si un consumidor solicita las garantías, no se debe de prolongar por un largo periodo, o variar de áreas para que se realice.

La calidad la prestación y la complacencia de los consumidores están vinculadas entre sí. La complacencia está presente cuando el consumidor recibe la prestación con la cualidad visionada. Si existe mayor cualidad en los servicios los consumidores serán fieles, por ende, existirá incremento en las utilidades. Por ende, este criterio es importante para que una entidad prestadora de servicios encuentre la calidad esperada.

2.2.2.5 Antecedentes de la satisfacción de usuarios:

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster, (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White, (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que:

[...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. White (1978, p. 79)

Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios. A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en

general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008).

2.2.2.6 Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, es impredecible resaltar que la mayor parte de los exámenes se ha ejecutado procedimientos de cantidad. A continuación, se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

2.2.2.7 Modelos teóricos

- a) **Teoría de la no confirmación de expectativas.** Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Donde la realización del bien o la prestación es más grande que las proyecciones solicitadas, genera una complacencia inadecuada no requerida. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del consumidor sobre las cualidades del bien o la prestación posterior de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004)
- b) **Descontento potencial.** Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y

potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser:

- ✓ Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.
 - ✓ Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.
 - ✓ Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
 - ✓ Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.
 - ✓ Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida.
- (Huang, 2006, p. 28)

Algunas actitudes de los usuarios que nos muestran que tienen un descontento potencial son: elogiar a otras unidades de información o algún recurso o servicio específico para menospreciar otro; hacer una sugerencia racional; mostrar sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como mejores que las de la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas). Si percibimos alguno de estos comportamientos significa que el usuario no está satisfecho, pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento.

c. El Modelo de Satisfacción de Rachel Applegate

Rachel Applegate aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, estableciendo, tres prototipos sobre la satisfacción del agente:

- 1) El prototipo de satisfacción de bienes con la operación de un bien se corrobora si el bien corresponde de manera eficiente a los requerimientos de los consumidores, si satisface materialmente o no. Dicha satisfacción de insumos está establecida por el adecuado uso del programa de reposición. Si consideramos este prototipo para encontrar información, se identifica que las aptitudes del programa establecen su productividad, donde se establece la satisfacción de insumos. Los 4 criterios son: lo

resaltante, lo puntual y el requerimiento. C.M. Burroughs considera este prototipo para determinar ítems adecuados. En similar perspectiva se encuentran también S.B. Lawton, Fenichel y R. Tagliacozzo.

- 2) El prototipo de satisfacción de sentimientos de lineamiento simple: los agentes están contentos sentimentalmente complacidos, cuando se le ha atendido a sus interrogantes. Desarrollando dos motivos que le brindan relevancia a complacer sentimientos, la intención de examinar las actitudes.

La satisfacción tiene incidencia en las actitudes de los agentes de manera óptima o ineficiente. En el segundo caso los consumidores pueden presentar sus puntos de vista o tratar de dar solución a los inconvenientes presentados. Donde dichas posiciones ayudan a la prestación, pero puede surgir el escenario donde un consumidor no complacido evada el programa. El primer caso se le considera positiva, porque ayuda al trabajador que reconozca si el cliente esta complacidos. Si un agente presenta sus inconsistencias, el encargado podrá solucionar su error. El objetivo principal de toda prestación es que los consumidores se queden satisfechos, complacidos, aunque hay otros inconvenientes como circunstancias no reales, que conllevan a actitudes muy malas. El análisis y examen sobre la complacencia de los sentimientos son criterios de medición sobre las emociones presentes del agente, aun mas sobre la presencia de considerar su asistencia.

- 3) El prototipo de complacencia de los sentimientos - lineamiento múltiple establece que la complacencia de los agentes se deriva no solo de los cuestionarios, sino de varios criterios como el escenario y el panorama visual de la prestación. Este prototipo de complacencia te ayuda a entender la complacencia de los sentimientos, que es determinada "positiva falsa", que se dirige a los agentes complacidos. Los criterios que inciden en la complacencia son las siguientes: la insatisfacción, donde se encuentra el bien, y la rentabilidad del bien. La insatisfacción es un criterio de marketing.

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La calidad de servicio tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

2.3.2 Hipótesis Especificas

- a) La Calidad técnica tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018
- b) La Calidad funcional tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018
- c) La Capacidad de respuesta tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad: definición empleada para reconocer las cualidades de un bien o una prestación, estas cualidades deben ser determinados en aspectos calificativos y aspectos de cantidad.

Calidad funcional. También se refiere al juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio, que le es brindado, para ello se vale de la accesibilidad, la credibilidad y la cortesía percibido o valorada por él cliente. Garvin (1988).

Capacidad de respuesta: Capacidad para brindar atención a los clientes y ofrecerles una prestación en el momento deseado y con la calidad requerida. Garvin (1988).

Calidad de servicio. Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad de servicios no es otra cosa más

que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua, por servicios brindados". Deming (1989)

Calidad técnica: Está referida a la calidad que el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva. Garvin (1988).

Comunicación. Es la acción de mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. Kotler & Keller (2012).

Profesionalidad. Característica de los servidores de las organizaciones que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado. Kotler & Keller (2012).

Satisfacción con la organización. La satisfacción con la organización de parte de los usuarios son aspectos que se toma en cuenta para medir la complacencia de sus necesidades. Kotler & Keller (2012).

Satisfacción del Usuarios: No solo requiere expresamente de la calidad de servicio, a ello se debe aunar lo que el usuario espera obtener. Es decir que el cliente estará satisfecho en medida que el servicio atienda o supere su expectativa. Cuando el usuario espere obtener poco del servicio que le brinda, el usuario encontrara satisfacción con lo que se le brinde, inclusive cuando el servicio que se le otorgue sea deplorable. Urdaneta (2006)

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable (1):

Calidad de servicio

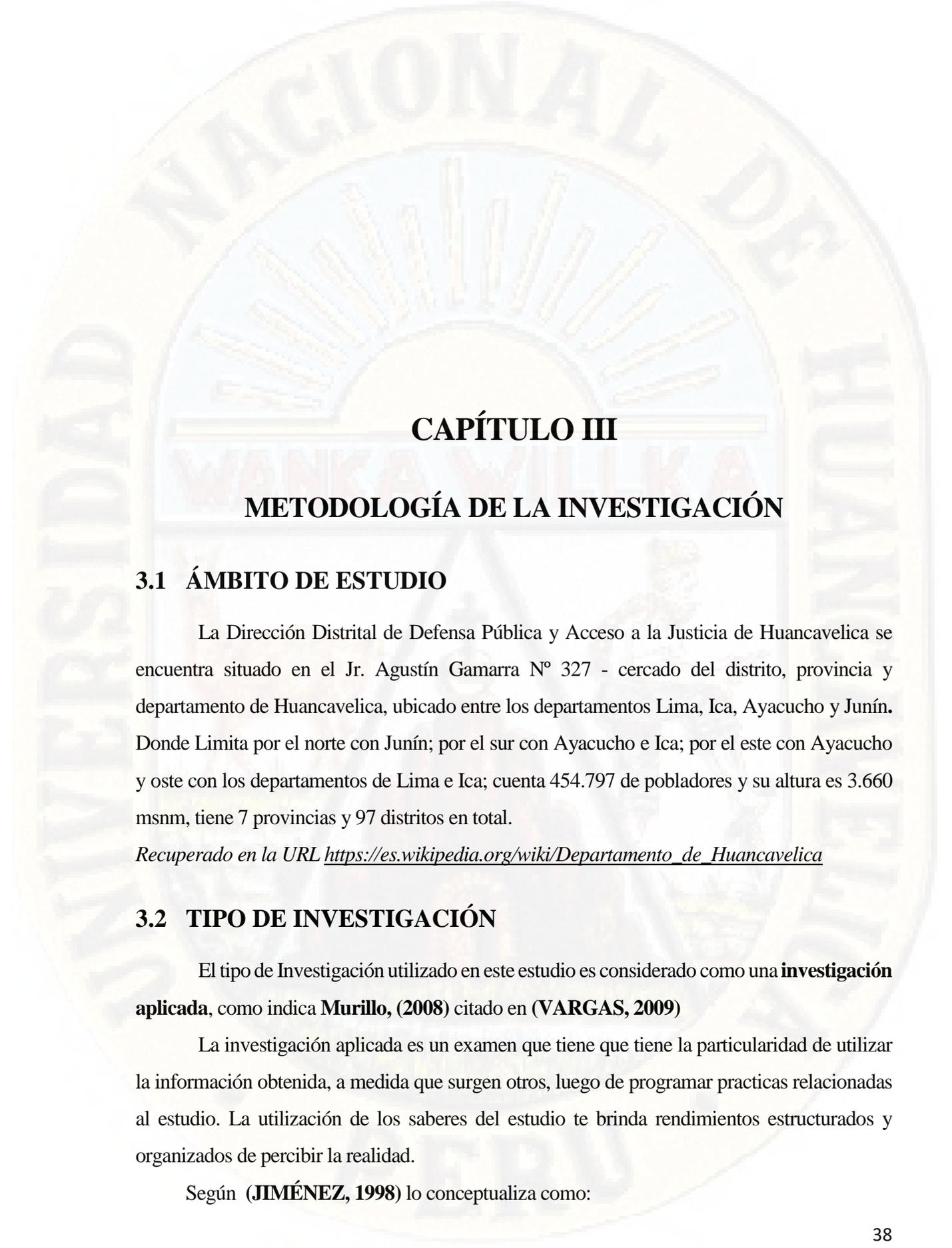
Variable (2):

Satisfacción de usuarios

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad surge de lo que el cliente requiere. En ese medio la calidad se conceptualiza como “proceso que mejor se acopla a la utilización que se le quiere otorgar con la prestación”. El vínculo sobre el fin del bien o prestación y su eficiencia, el problema se da porque los clientes tienen diversas opiniones y requerimientos y, por ende, variados parámetros de calidad. (GARVIN, 1988), pág. 40	La calidad es lograr mejorar lo solicitado por los clientes de manera oportuna. Es dar un veredicto de una verdad sobre una opinión, sigue del análisis por medio de las buenas atenciones y tratos generados por el agente hacia el cliente.	• Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Comprensión • Competencia 	Item 1, 2,3 Item 4,5,6 Item 7,8,3	Técnica: Encuesta
			• Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Credibilidad • Cortesía 	Item 9, 10 Item 11, 12 Item 13,14	
			• Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Empatía • Responsabilidad 	Item 15, 16 Item 17, 18 Item 19 Item 20, 21,22 Item 23	
Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	La satisfacción es la agrupación de emociones de deseo que nacen de los clientes por efecto de la confrontación de un bien otorgado contra el panorama esperado. Si el producto final tiene cualidades mínimas sobre las características esperadas, el consumidor quedara no complacido. Si está en las mismas condiciones de lo que esperaba quedara complacido. Si dichas características mejoran o esperado el consumidos quedara muy complacido. (KOTLER & KELLER, 2012, 14ava Edicion) pág. 128	La satisfacción es proceso de brindar las prestaciones que estén en la misma condición o mejoren los requerimientos deseados. Los requerimientos esperados de los clientes se denomina calidad visionada y es que el consumidor determina que tendría que percibir de la prestación.	• Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las demandas de los usuarios • Eficiencia en la prestación de servicios 	Item 1, 2,3,4,5 Item 6,7,8,9	
			• Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las actividades de la organización 	Item 10,11,12 Item 13,14	
			• Satisfacción con la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las actividades de la organización 		

Fuente: Elaboración propia basado en formato APA.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica se encuentra situado en el Jr. Agustín Gamarra N° 327 - cercado del distrito, provincia y departamento de Huancavelica, ubicado entre los departamentos Lima, Ica, Ayacucho y Junín. Donde Limita por el norte con Junín; por el sur con Ayacucho e Ica; por el este con Ayacucho y oeste con los departamentos de Lima e Ica; cuenta 454.797 de pobladores y su altura es 3.660 msnm, tiene 7 provincias y 97 distritos en total.

Recuperado en la URL https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Huancavelica

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de Investigación utilizado en este estudio es considerado como una **investigación aplicada**, como indica **Murillo, (2008)** citado en **(VARGAS, 2009)**

La investigación aplicada es un examen que tiene que tiene la particularidad de utilizar la información obtenida, a medida que surgen otros, luego de programar practicas relacionadas al estudio. La utilización de los saberes del estudio te brinda rendimientos estructurados y organizados de percibir la realidad.

Según **(JIMÉNEZ, 1998)** lo conceptualiza como:

Si un inconveniente se deriva de la práctica y te otorga rendimientos que pueden ejecutarse el estudio se denomina aplicada.

Según (BEHAR, 2008) refiere que:

Esta investigación es denominada como práctica. Se particulariza porque desea ejecutar los saberes que se obtienen. La investigación aplicada está relacionada con la investigación básica, debido a que la investigación aplicada necesita de un enfoque teórico. Esta manera de estudio se orienta a la ejecución rápida y no a la aplicación de las teorías. Donde ha determinado énfasis en dar alternativas sobre las teorías. Porque considera a los resultados rápidos y se centra en la excelencia de los agentes que están vinculados en las acciones de estudios.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En este estudio se hizo una investigación de **nivel correlacional**, porque buscó la relación de las variables de estudio, como indica **(HERNANDEZ, FERNANDEZ, & BAPTISTA, 2014)** cuando se refiere al nivel de investigación correlacional donde considera que: “Los estudios correlacionales tienen el fin de analizar el vinculo que hay entre las difinicones, estudios en un ambito especifico.

Según (José, 2014), “la investigación de nivel correlacional cuya característica más importante es que posee análisis estadístico bivariado (de dos variables) y es, precisamente, lo que diferencia del nivel descriptivo y pretende demostrar relaciones de causalidad”.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación recoge procesos y datos de fuentes primarias, sistematizando la información en la búsqueda de nuevos saberes, no pretendiendo solamente seleccionar lo que ya es identificado o se encuentra plasmado por otros estudiosos enlazados al tema de estudio. Se pretende partir del análisis y la revisión de resultados anteriores, los antecedentes de ciertas explicaciones con la finalidad de plantear proposiciones o respuestas en torno al problema que nos planteamos.

Cuando (HERNÁNDEZ & COELLO, 2012) pág. 17-18 se refiere al método de investigación, manifiesta que:

Es una manera de afrontar la verdad, de analizar los enfoques de la cultura y las ideas, con el fin de conocer la naturalidad y los vínculos. Se puede clasificar en general y particular. Método general: es el método que se utiliza en todo el proceso del estudio en el ambiente de cada inconveniente general y puede ser ejecutado en otros estudios. Método particular: son métodos más específicos que están desarrollados en base a las características propias de cada ciencia en particular. Cada una de ellas al tener un objeto de estudio propio, genera una forma propia para realizar y orientar el trabajo investigativo. Los procedimientos dan lugar a técnicas como la generación de definiciones, planteamiento de las conjeturas, acciones de análisis, elaboración de prototipos, doctrinas y la representación de las aclaraciones y pronósticos.

3.4.1 Método General

El **método general** que se empleó para esta investigación fue porque considera las cualidades y define las determinaciones utilizadas por otros estudiosos y la probabilidad que existe como autor de esta investigación.

Cuando (HERNÁNDEZ & COELLO, 2012) pág. 34 hace referencia al método general, determina que:

Es el procedimiento para generar saberes científicos, es una acción muy inflexible, de carácter preciso, donde su fin es manifestar el grado de valor de ciertos conceptos. El objetivo de cualquier ciencia es dotarse de saberes y selección de procesos acordes que ayuden a determinar la verdad principal.

3.4.2 Método Específico

En este orden de ideas, el mismo autor (HERNÁNDEZ & COELLO, 2012) pág. 39 manifiesta que:

Las diferentes maneras de analizar derivado de diversas perspectivas han generado variados métodos para adquirir saberes, de tal manera que son identificados como la praxis de estudio, en las investigaciones.

- Método lógico deductivo
- Método inductivo
- Método hipotético-deductivo
- Método investigación-acción

El inconveniente se presenta al pretender certeros los saberes falsos. Los procedimientos inductivos y deductivos cuentan con fines distintos y desarrollaran el saber teórico y el examen de la doctrina. Los procedimientos inductivos esta vinculados a un estudio de cualificación, y el proceso deductivo está vinculado al estudio cuantificativo.

Entonces, desde esta perspectiva la investigación utilizó como **métodos específicos**: el deductivo, analítico, sintético y estadístico.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Muchos autores definen al diseño como una agrupación de técnicas útiles para reunir y examinar lineamientos de las variables de estudio en el trabajo de investigación y sus inconvenientes a tratar. A esta relación (**HERNÁNDEZ & COELLO, 2012**) pág. 25 establece que el diseño metodológico:

...permite al investigador seleccionar las herramientas fundamentales para ejecutar la investigación. En su elaboración se define la unidad de estudio, la población, la muestra, los métodos, las técnicas y procedimientos a utilizar, así como las alternativas para la valoración estadística de los resultados, dando la posibilidad de elaborar la estrategia más acertada para realizar la investigación

En cambio, el enfoque de (**CABALLERO, 2014**) pág. 227 enfatiza que el diseño metodológico:

...es el diseño de la ejecución del plan de investigación, que debe orientar el desarrollo de una investigación, en general comprende:

- a) La determinación del universo de esa investigación concreta.
- b) La selección de las técnicas, instrumentos e informantes o fuentes.
- c) La determinación de si se necesitará muestra o no -y en caso de que sí se necesite, si esta será solo una o varias- y cuál será el tamaño de la(s) muestra(s).

- d) La descripción de la forma de tratamiento de los datos.
- e) La descripción de la(s) forma(s) de análisis de las informaciones.
- f) La elaboración del cronograma de ejecución

A consecuencia de esto, la investigación ejecutada tiene como fundamento el diseño no experimental porque no se manipuló ninguna variable y es de corte transeccional descriptivo debido a que la recolección de datos fue en un determinado periodo. (Liu, 2008 y Tucker, 2004).

Cuando (HERNANDEZ, FERNANDEZ, & BAPTISTA, 2014) pág. 155 tratan de definir el Diseño no experimental indican que:

Los diseños transeccionales descriptivos, su fin principal es reconocer los efectos de los grados de las variables de estudio en un universo. El método refiere identificar las variables, muestras, medios, realidades. Por ende, son exámenes de cualidades y al determinar conjeturas, estas también serán detalladas.

Finalmente, en esta investigación después de identificar las variables de estudio, procedió a describirlos sin intervención o influencia directa de ninguna de las partes, analizando su incidencia e interrelación en un momento dado, por consiguiente, en este diseño empleado se ha considerado el siguiente esquema:

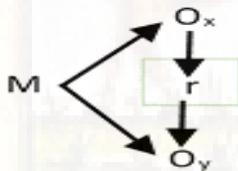


Figura 1: Diseño de investigación

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Dónde:

“M” es la muestra

“O” es la observación de la variable de estudio

“X” es la variable 1

“Y” es la variable 2; y

“r” es la relación que muestra la variable 1 con la variable 2.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población:

Tradicionalmente una población en una investigación está fijada por ciertas características determinantes, en consecuencia, algunos autores consideran que el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo; de la misma forma (BERNAL, 2010) cita a (Fracica, 1988 y Jany, 1994) señalando que:

De acuerdo con Fracica (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36). Según Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis.

Por otra parte

Los manuales clásicos de epistemología suelen definir la ‘población’ como el conjunto de todas las medidas o personas de un cierto tipo, y la hacen sinónima del concepto más antiguo de ‘universo’ (Jiménez Fernández, 1983; Sierra Bravo, 1988; Gil Pascual, 2004). Otros autores distinguen entre ‘universo’ y ‘población’ (Fox, 1981; Marín Ibáñez, 1985; Buendía, Colás y Hernández, 1998; Latorre, Rincón y Arnal, 2003). Los investigadores emplean criterios generales para determinar la población en su conjunto y seleccionan una parte representativa para el estudio.

Consecuentemente en esta investigación se ha estudiado a la población que posee una característica en común que estuvo constituida por 35 trabajadores que es el total que participa en la institución, así como a los 35 usuarios que acceden a los servicios de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica.

Muestra:

Cuando (BERNAL, 2010) pág. 162 define la muestra, señala que:

En el estudio científico, la porción de la muestra debe de entablarse aplicando las perspectivas que te brinda la estadística, por lo tanto, es importante identificar ciertos métodos para medir la muestra. El muestreo será determinado por la porción de la parte

representativa de la población, será de acuerdo al tipo de la investigación, por ello, las conjeturas y el diseño del estudio que se utilizaron para ejecutar la investigación.

La determinación del tamaño de la muestra en esta investigación fue justificada en relación a la exposición del inconveniente, el universo de estudio, los objetivos y de acuerdo al propósito de la investigación, donde el tamaño de la muestra que se fijó fue 70 sujetos entre trabajadores y usuarios de la institución, al total de la población. El cual se denominó muestra censal por su tamaño que fue considerado pequeña muestra.

Muestreo:

Referente al muestreo (ZORRILLA & TORRES, 1992) pág. 77 explica que:

El muestreo es un método que refiere en la elección de una porción representativa de un conjunto que se ha estudiado. El muestreo establece los pasos o procedimientos mediante los cuales es posible hacer generalizaciones sobre una población, a partir de un subconjunto.

Con respecto a las metas del presente estudio el tipo de muestreo que se usó fue el muestreo no probabilístico porque la elección de las unidades de análisis se hizo utilizando diferentes criterios relacionadas a las características de la investigación y determinando la población objetivo por conveniencia; para este caso por decisión intencional se ha determinado la participación del total de colaboradores registrados en la oficina general de recursos humanos de la dirección distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica que en total son 35 (treinta y cinco) trabajadores por contrato CAS, así como a 35 usuarios que hicieron uso de los servicios, considerados como la población total, a quienes se aplicó los instrumentos de medición con la finalidad de valorar proporciones, estimando el nivel de confianza y el margen de error adecuado.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según (ARIAS, 2006) pág. 111 para definir a la técnica de recolección de datos señala que: “los instrumentos para la recolección de datos presentan diversas perspectivas para reunir

conocimientos. Como ejemplo esta la observación, la encuesta, aplicando el cuestionario, la entrevista, examen de información”.

Por consiguiente, para el desarrollo de esta investigación se han contado con el apoyo de las siguientes técnicas:

➤ **La encuesta:** Es un procedimiento que emplea métodos de análisis, donde se reúne y examina un conjunto de criterios de una parte representativa de un conjunto amplio, del cual se espera estudiar.

También, en este caso se ha seleccionado instrumentos que permitieron tener acceso adecuado a la recolección de información; como dice (SABINO, 1992) pág. 113 “Una herramienta para obtener datos es, requerimiento utilizado por el autor para aplicar métodos de análisis y obtener de ellos datos”, o como cuando (ARIAS, 2006) en la pág. 111 de su libro define a los instrumentos indicando que “dichos instrumentos bienes que se utilizan para obtener conocimientos. Como fichas, cuestionarios, acciones, lineamientos, entre otros (tipo Likert).”

Consiguientemente, para obtener datos que correspondan a la realidad que se pretende conocer, se servido del cuestionario que “consiste en formular por escrito preguntas puntuales a las personas cuyas opiniones, experiencias o habilidades, nos interesan” (Blaxter et al, 2000; Hernández et al, 2014). “Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin la ayuda o intervención directa del investigador, ya que muchos son auto - administrados” (Salkind, 1999).

Para evaluar los resultados del cuestionario se aplicó la escala de Likert a fin de profundizar el tema de investigación de manera más detallada y saber que piensan los encuestados al respecto. Una escala de Likert se usa para medir actitudes y opiniones con un mayor grado de especificidad que una pregunta dicotómica y me servirá para interpretar lo siguiente:

- ✓ El grado de convenio con una aseveración
- ✓ La reiteración con la que se ejecuta un vínculo.
- ✓ El grado de importancia que se le otorga a un cierto criterio.

3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se revisó la medida de los datos existentes porque al inicio estos fueron datos dispersos, desordenados e individuales que fueron recogidos de muestra población en el examen de campo. La medición de los indicadores expresa la evaluación de resultados que impactan y reflejan las principales deducciones en la teoría seleccionada. También me nos basamos en los datos recopilados mediante encuestas de la población encuestada a de fin generar datos agrupados y ordenados y a partir de se hizo un análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación.

En el procesamiento de datos se usó la herramienta estadística que permitió la descripción de datos, valores, puntuación y distribución de frecuencia para cada variable a través de tablas y figuras generados en el análisis de datos.

Al término del trabajo de campo voy se efectuaron las tabulaciones de las encuestas, elaboración de cuadros y figuras estadísticas las que sirvieron de base para la interpretación y discusión. Se utilizó el software SPSS 26 y Excel 2010 para contrastar las hipótesis. El estudio empleó el instrumento que se usa en una investigación científica:

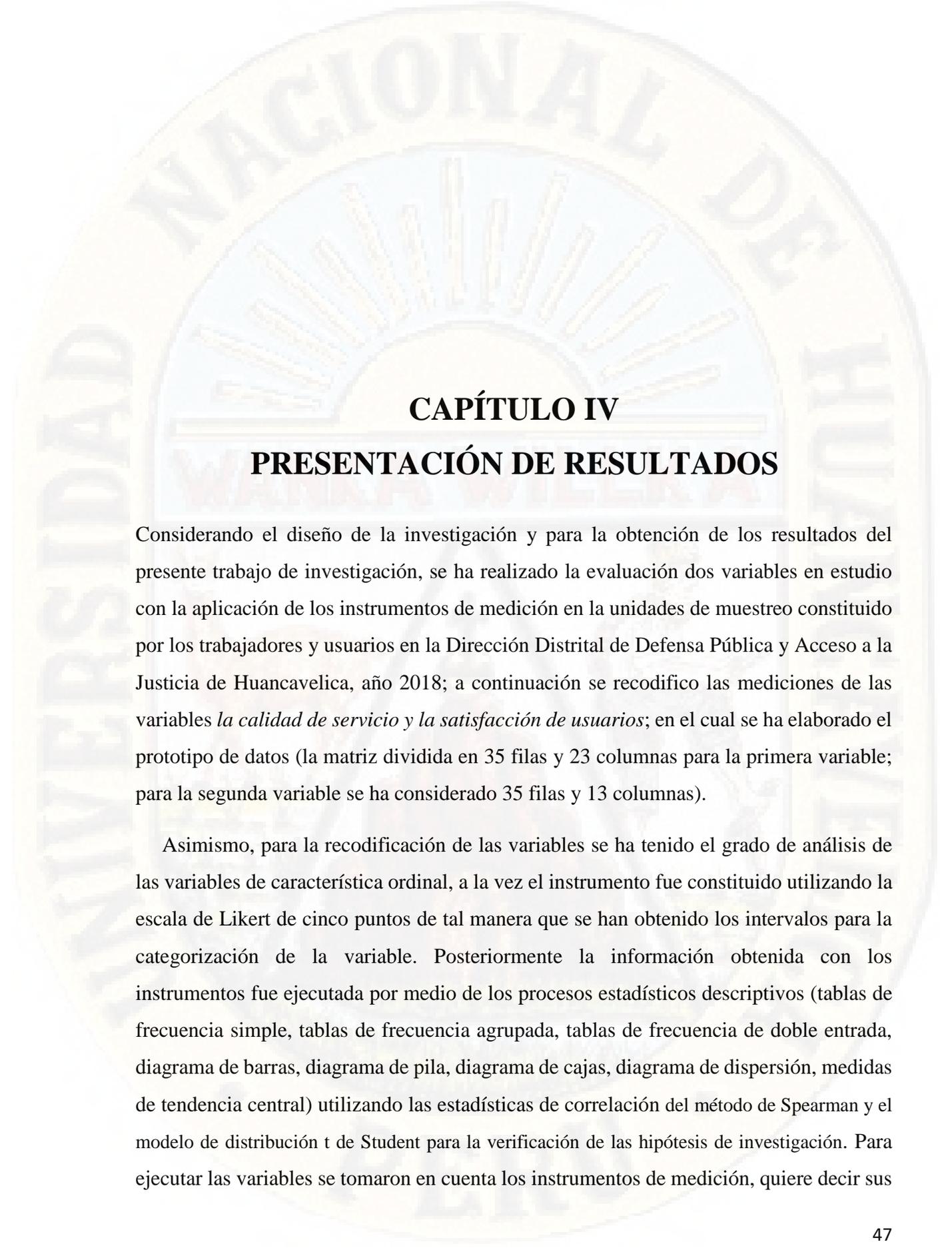
- a) Las Medidas de Tendencia Central
- b) Los Estadígrafos de la estadística referencial con la prueba “t” y la “r” de Pearson

Al final se profundizó el análisis de datos hasta realizar un proceso de conclusiones y sugerencias, utilizando la estadística gráfica, el estudio de las representaciones de cada interrogante.

3.9 DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

El procedimiento que se ha utilizado para la prueba de hipótesis estuvo determinado por:

- 1) Proposición de la hipótesis nula y la hipótesis alterna
- 2) Determinación del grado significancia que se va ejecutar
- 3) Elección de la estadística de prueba, y
- 4) Toma de la decisión

The logo of the Universidad Nacional de Huancavelica is a circular emblem. It features a central sun with rays, positioned above a stylized mountain range. The sun and mountains are rendered in a light blue or grey color. The words "UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA" are written in a circular path around the central image, in a serif font. The entire logo is semi-transparent and serves as a background for the page.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación y para la obtención de los resultados del presente trabajo de investigación, se ha realizado la evaluación dos variables en estudio con la aplicación de los instrumentos de medición en la unidades de muestreo constituido por los trabajadores y usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, año 2018; a continuación se recodifico las mediciones de las variables *la calidad de servicio* y *la satisfacción de usuarios*; en el cual se ha elaborado el prototipo de datos (la matriz dividida en 35 filas y 23 columnas para la primera variable; para la segunda variable se ha considerado 35 filas y 13 columnas).

Asimismo, para la recodificación de las variables se ha tenido el grado de análisis de las variables de característica ordinal, a la vez el instrumento fue constituido utilizando la escala de Likert de cinco puntos de tal manera que se han obtenido los intervalos para la categorización de la variable. Posteriormente la información obtenida con los instrumentos fue ejecutada por medio de los procesos estadísticos descriptivos (tablas de frecuencia simple, tablas de frecuencia agrupada, tablas de frecuencia de doble entrada, diagrama de barras, diagrama de pila, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central) utilizando las estadísticas de correlación del método de Spearman y el modelo de distribución t de Student para la verificación de las hipótesis de investigación. Para ejecutar las variables se tomaron en cuenta los instrumentos de medición, quiere decir sus

niveles en el cual se reconocen los criterios de intervalos. Para terminar, es fundamental determinar, para un adecuado resultado, aplicar los instrumentos de apoyo como el IBM SPSS Versión 26. Con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados, en ello se ejecutó los lineamientos de estilo APA de séptima edición.

4.1. Presentación e interpretación de datos

4.1.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Para conocer la validez y el nivel de confiabilidad del instrumento, utilizamos el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 1. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Software estadístico.*

Tabla 2. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	36

Fuente: *Software estadístico.*

George & Mallery (1995), indican que si el alpha es mayor que 0,9 (el instrumento de medición es excelente); si cae en el intervalo 0,9 - 0,8 (el instrumento es bueno); si cae entre 0,8 - 0,7 (el instrumento es aceptable); si cae en el intervalo 0,7 - 0,6 (el instrumento

es débil); si cae entre 0,6 - 0,5 (el instrumento es pobre) y si es menor que 0,5 (no es Aceptable).

El reporte del SPSS 26 dio un valor del Alpha de Cronbach de 0,927; lo cual, implica que el instrumento aplicado es excelente.

4.1.2. Resultados a nivel descriptivo

4.1.2.1. Resultados de la calidad de servicios

Tabla 3. *Calidad de servicios*

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,9
Medio	19	54,3
Alto	15	42,9
Total	35	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado.*

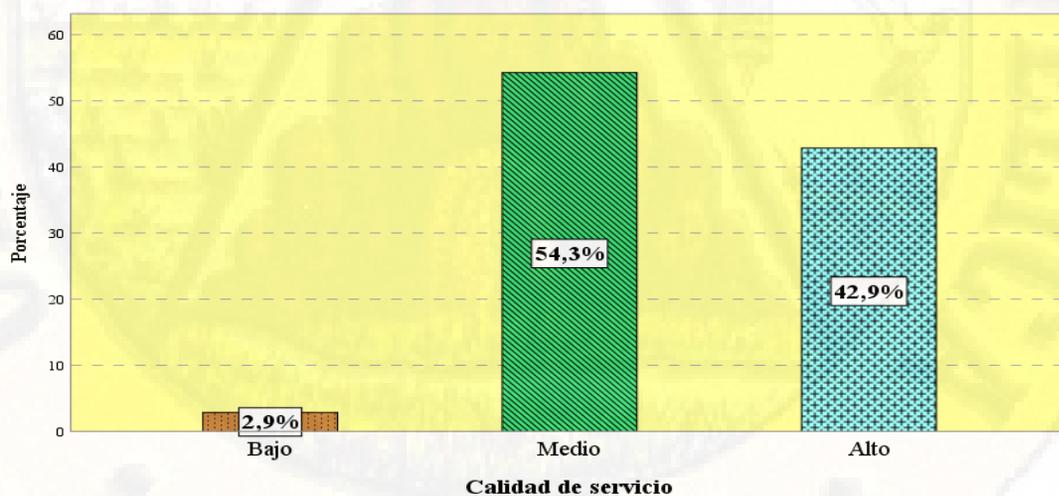


Figura 1. Diagrama de la Calidad de servicios.

Fuente: *Tabla 3.*

En la tabla 3 y figura 1 observamos los resultados de las actitudes de los trabajadores en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018; el 2,9% (1) consideran que la calidad de servicio es bajo, el 54,3% (19) consideran que es medio y el 42,9% (15) consideran que es alto.

Tabla 4. Resultados de las dimensiones de la Calidad de servicios

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Calidad técnica	1	2,9	21	60,0	13	37,1	35	100,0
[2] Calidad funcional	0	0,0	15	42,9	20	57,1	35	100,0
[3] Capacidad de respuesta	1	2,9	25	71,4	9	25,7	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

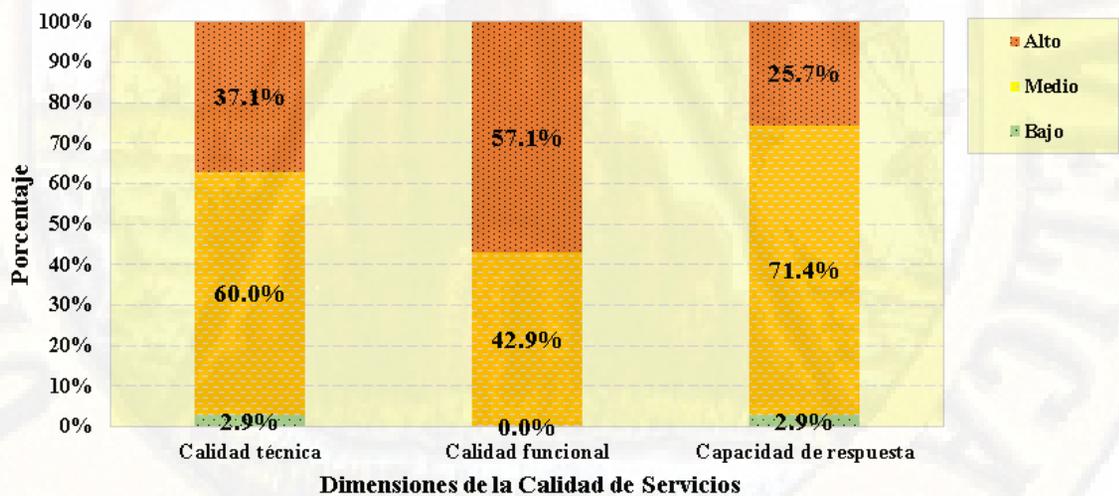


Figura 2. Diagrama de las dimensiones de la Calidad de servicio.

Fuente: Tabla 4.

[1] *Calidad técnica*: el 2,9% (1) considera que es bajo, el 60,0% (21) consideran que es medio y el 37,1% (13) consideran que es alto.

[2] *Calidad funcional*: el 0,0% (0) considera que es bajo, el 42,9% (15) consideran que es medio y el 57,1% (20) consideran que es alto.

[3] *Capacidad de respuesta*: el 2,9% (1) considera que es bajo, el 71,4% (25) consideran que es medio y el 25,7% (9) consideran que es alto.

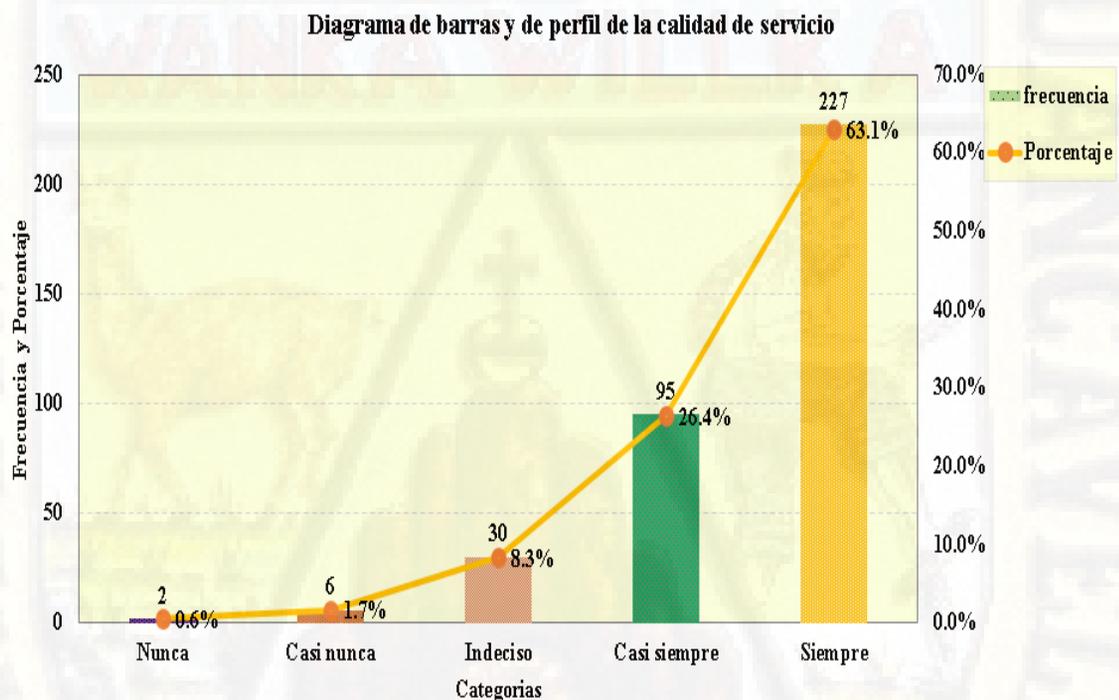


Figura 3. Diagrama del perfil de la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018.

Fuente: *Cuestionario aplicado.*

En la figura 3 se tiene el perfil en el diagrama de barras y de perfil para los resultados de la *calidad de servicios*, de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- ✓ Categoría Nunca: está representado por el 0,6% de los casos.

- ✓ Categoría Casi nunca: está representado por el 1,7% de los casos.
- ✓ Categoría Indeciso: está representado por el 8,3% de los casos.
- ✓ Categoría Casi siempre: está representado por el 26,4% de los casos.
- ✓ Categoría Siempre: está representado por el 63,1% de los casos.

Del diagrama, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *Siempre* que tiende a la quinta categoría.

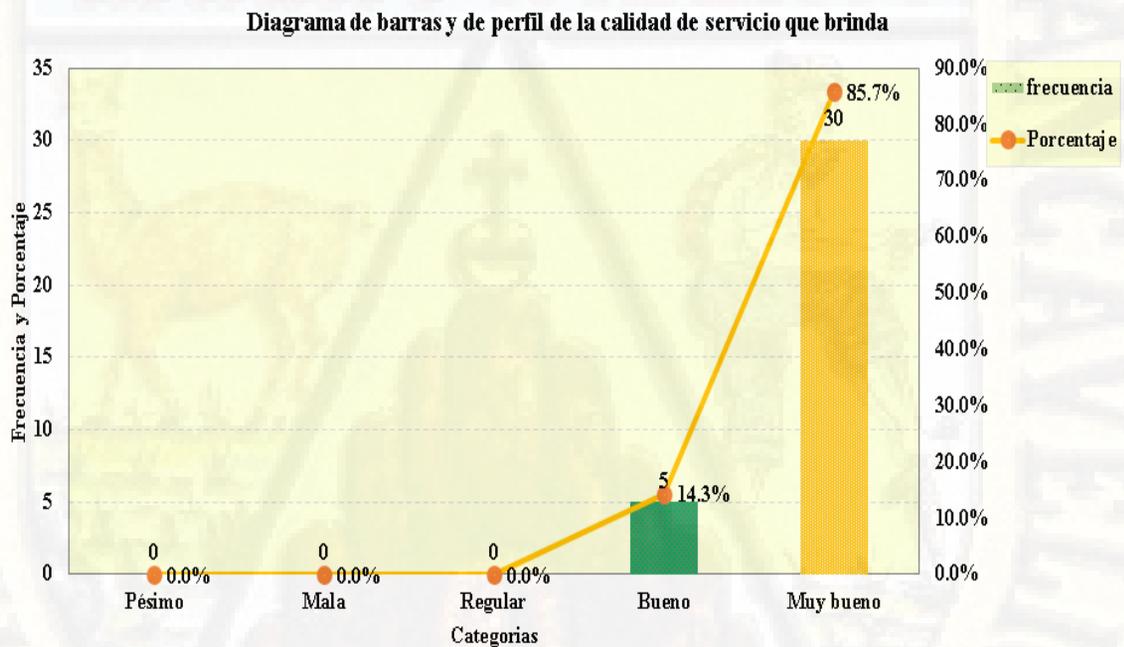


Figura 4. Diagrama del perfil de cómo calificaría la calidad de servicio que brinda la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018.

Fuente: *Cuestionario aplicado.*

En la figura 4 se tiene el perfil en el diagrama de barras y de perfil para los resultados de la *calidad de servicios*, que brinda de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- ✓ Categoría Pésimo: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Mala: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Regular: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Bueno: está representado por el 14,3% de los casos.
- ✓ Categoría Muy buena: está representado por el 85,7% de los casos.

Del diagrama, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *Siempre* que tiende a la quinta categoría.

4.1.2.2. Resultados de la Satisfacción de usuarios

Tabla 5. *Resultados de la Satisfacción de usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, 2018*

Satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	2,9
Satisfecho	25	71,4
Muy satisfecho	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado*

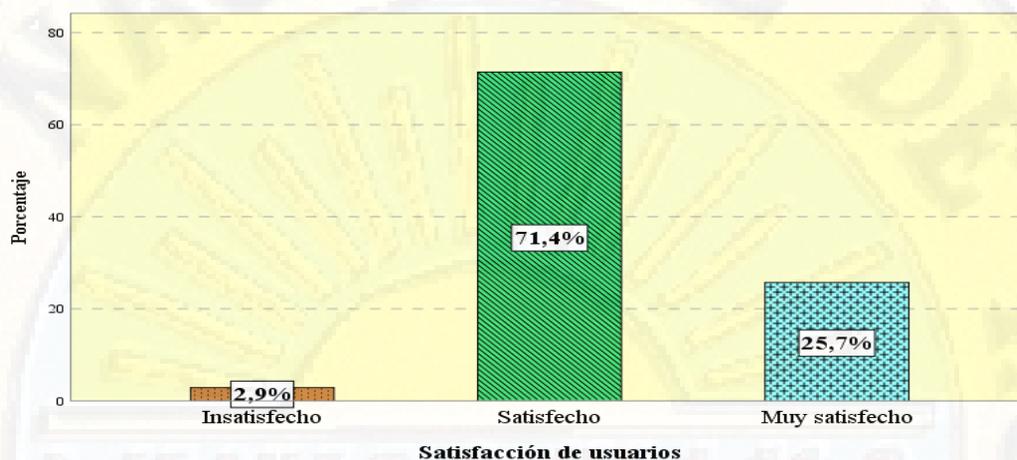


Figura 5. Diagrama de la Satisfacción de usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, 2018

Fuente: Tabla 5.

En la tabla 5 los resultados de la percepción de los de usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, 2018; 2,9% (1) de los usuarios mencionan una percepción insatisfecho, el 71,4% (25) de los usuarios tienen una percepción satisfecho y el 25,7% (9) de los usuarios tienen una percepción muy satisfecho.

Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la Satisfacción de usuarios.

Dimensiones de la Satisfacción de Usuarios	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Comunicación	2	5,7	24	68,6	9	25,7	35	100,0
[2] Profesionalidad	1	2,9	23	65,7	11	31,4	35	100,0
[3] Satisfacción con la organización	2	5,7	19	54,3	14	40,0	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

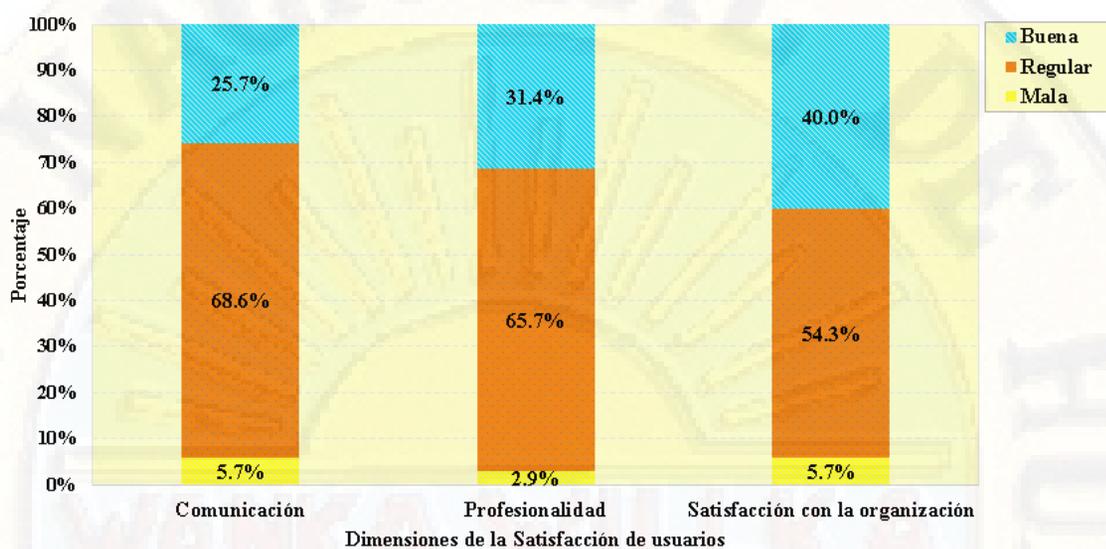


Figura 6. Diagrama de las dimensiones de la Satisfacción de usuarios.

Fuente: Tabla 6.

[1] *Comunicación*: el 5,7% (2) considera que es mala, el 68,6% (9) consideran que es regular y el 25,7% (9) consideran que es buena.

[2] *Profesionalidad*: el 2,9% (1) considera que es mala, el 65,7% (23) consideran que es regular y el 31,4% (11) consideran que es buena.

[3] *Satisfacción con la organización*: el 5,7% (2) considera que es mala, el 54,3% (19) consideran que es regular y el 40,0% (14) consideran que es buena.

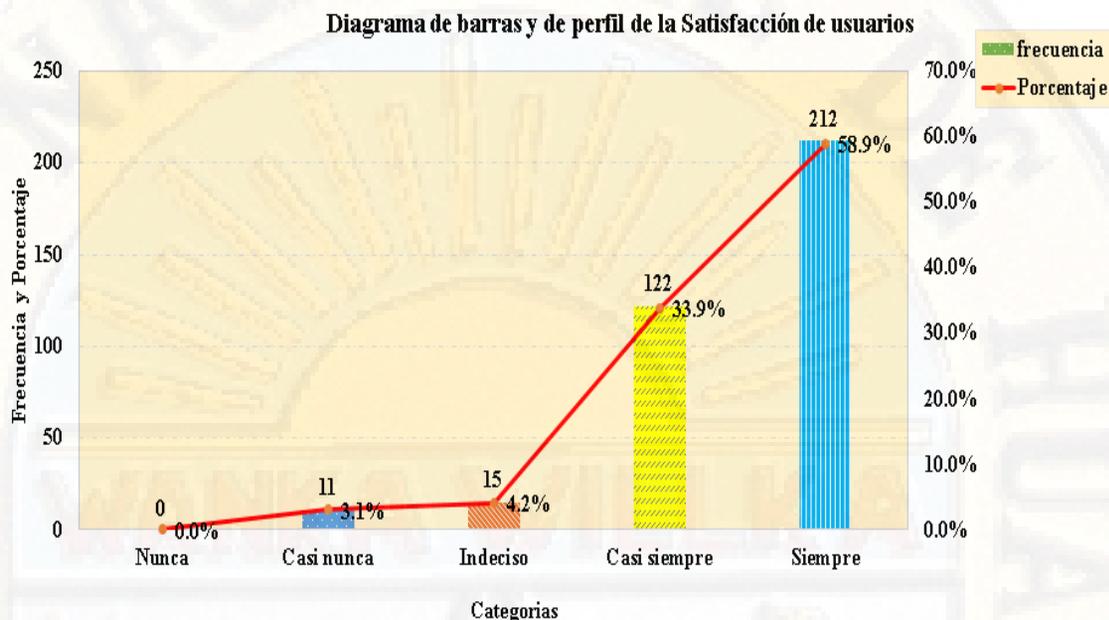


Figura 7. Diagrama del perfil de la satisfacción de usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018.

Fuente: *Cuestionario aplicado.*

En la figura 7 se tiene el perfil en el diagrama de barras y de perfil para los resultados de la *satisfacción de usuarios*, de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- ✓ Categoría Nunca: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Casi nunca: está representado por el 3,1% de los casos.
- ✓ Categoría Indeciso: está representado por el 4,2% de los casos.
- ✓ Categoría Casi siempre: está representado por el 33,9% de los casos.
- ✓ Categoría Siempre: está representado por el 58,9% de los casos.

Del diagrama, se determina que la mayor parte estudiada a referido que la alternativa *Siempre* que tiende a la quinta categoría.

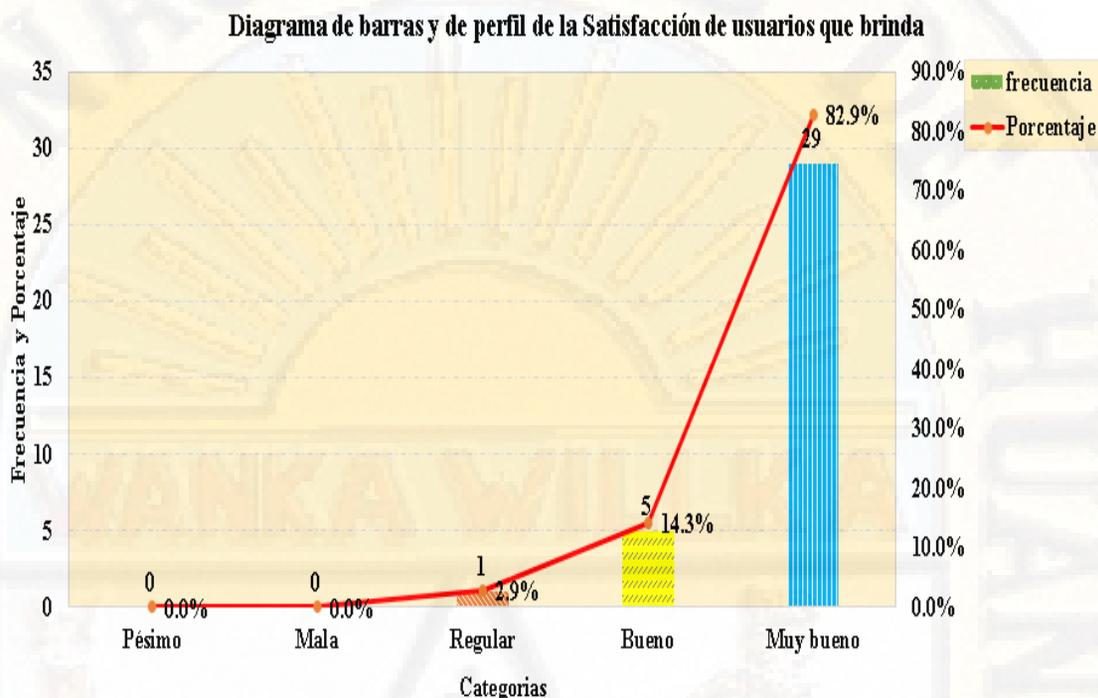


Figura 8. Diagrama del perfil de cómo calificaría la satisfacción de usuarios que brinda la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018.

Fuente: *Cuestionario aplicado.*

En la figura 8 se tiene el perfil en el diagrama de barras y de perfil para los resultados de la *satisfacción de usuarios*, que brinda de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- ✓ Categoría Pésimo: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Mala: está representado por el 0,0% de los casos.
- ✓ Categoría Regular: está representado por el 2,9% de los casos.
- ✓ Categoría Bueno: está representado por el 14,3% de los casos.
- ✓ Categoría Muy buena: está representado por el 82,9% de los casos.

Del diagrama, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *Siempre* que tiende a la quinta categoría.

4.1.3. Resultados a nivel inferencial

4.1.3.1. Distribución muestral de las puntuaciones de la calidad de servicio

Informe de resumen de Calidad de servicio

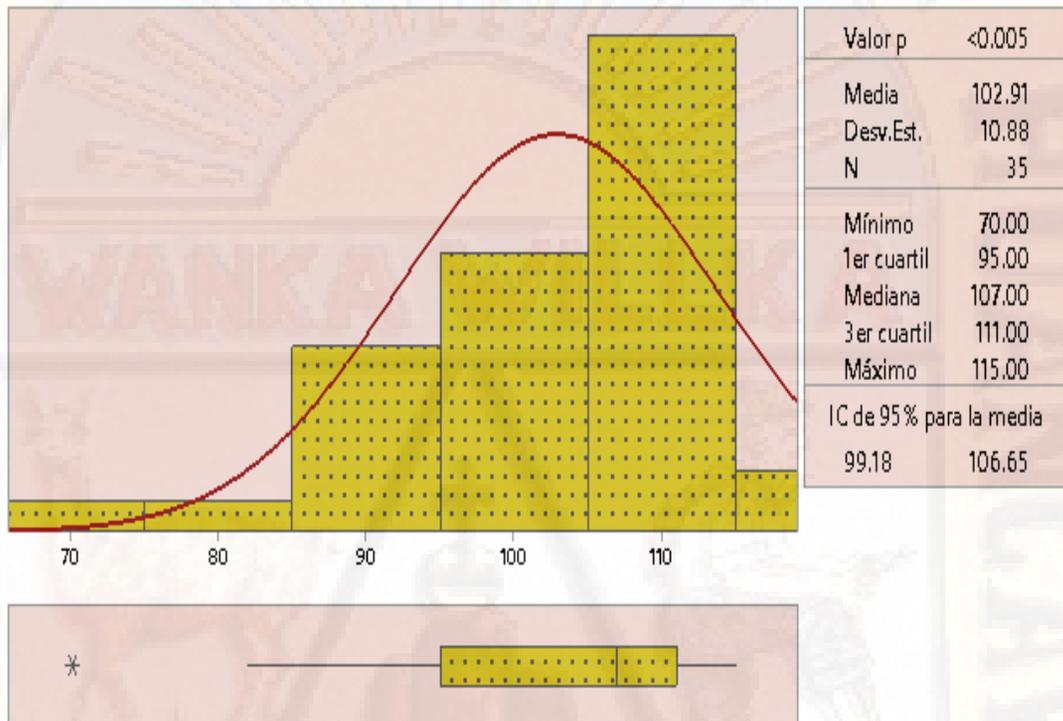


Figura 9. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la Calidad de servicio.

Fuente: *Software estadístico.*

El histograma de la figura 9 muestra que en general muestra las puntuaciones obtenidas no tienen una distribución normal por el hecho que la mayoría de las puntuaciones se agrupan alrededor de la media cuyo valor es 102,91 y cuya desviación estándar es 10,88 que representa el grado de dispersión de los datos. La puntuación mínima obtenida es de 70 y la puntuación máxima obtenida es 115 el primer cuartil es 95,0 y el tercer cuartil es 111,00. El diagrama de caja nos muestra que en general existe la presencia de datos atípicos. Además, el intervalo de confianza al 95% muestra que la media poblacional se ubica entre los límites de [98,18- 106,65].

4.1.3.2. Distribución muestral de las puntuaciones de la Satisfacción de usuarios

Informe de resumen de Satisfacción de usuarios

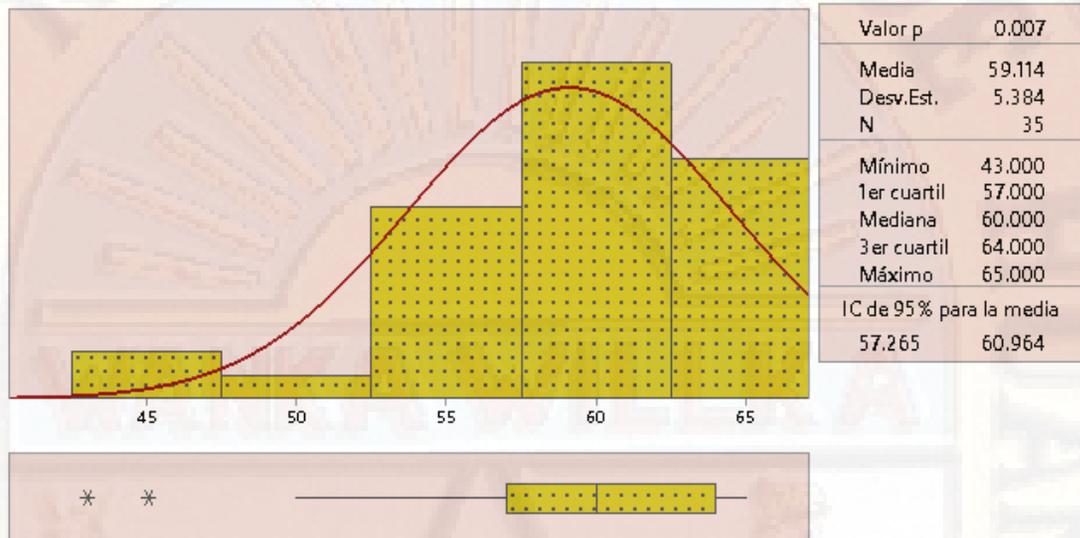


Figura10. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la satisfacción de usuarios.

Fuente: *Software estadístico.*

El histograma de la figura 10 nuevamente observamos que en general muestra las puntuaciones obtenidas no tienen una distribución normal por lo que la mayor parte de las cifras asignadas se agrupan alrededor de la media cuyo valor es 59,114 y cuya desviación estándar es 5,384 que representa el grado de dispersión de los datos. La puntuación mínima obtenida es de 43 y la puntuación máxima obtenida es 65 el primer cuartil es 57,000 y el tercer cuartil es 64,0. El diagrama de caja nos muestra que en general existe la presencia de datos atípicos. Además, el intervalo de confianza al 95% muestra que la media poblacional se ubica entre los límites de [57,265 - 60,964].

4.1.4. Estimación de la relación entre las variables

De esta manera, determinamos la relación, es decir hallamos la correlación entre ambas variables y de acuerdo con el autor Hernández (2014) usaremos la estadística de correlación por rangos de Spearman (r_s).

Tabla 7. Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios.

<i>Correlaciones</i>		Calidad de servicio	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1.000	0.333
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.051
	N	35	35

Fuente: *Software estadístico.*

Así pues, luego de aplicar la formula sobre las puntuaciones de ambas variables:

$$r_s = 0,333 = 33,3\%$$

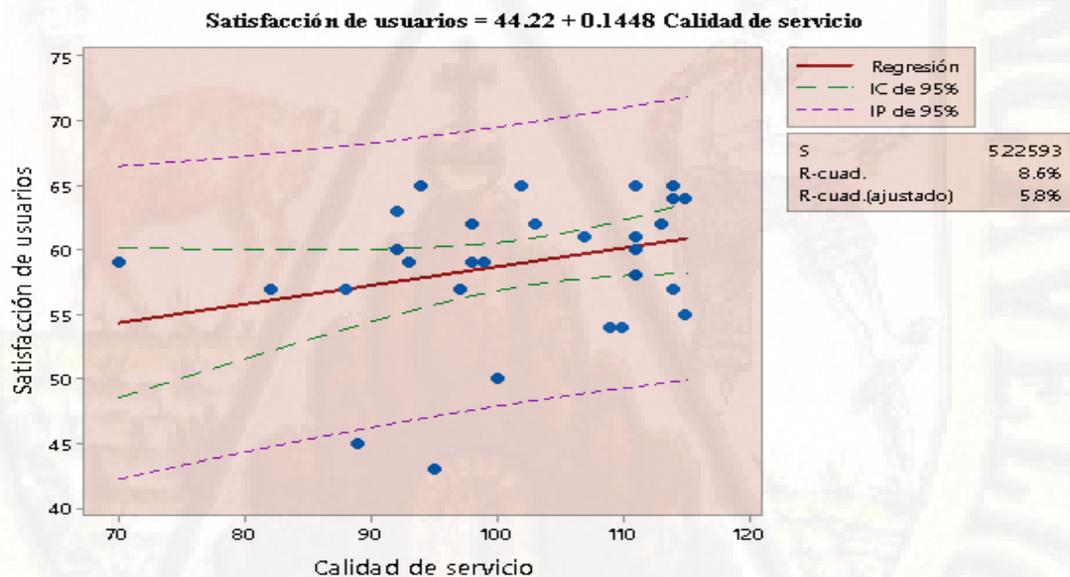


Figura 11. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

Fuente: *Software estadístico.*

Tabla 8. Las Correlaciones de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, 2018

			Calidad técnica	Calidad funcional	Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,755**	,813**	,292
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,089
		N	35	35	35	35
	Calidad funcional	Coefficiente de correlación	,755**	1,000	,653**	,305
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,075
		N	35	35	35	35
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,813**	,653**	1,000	,222
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,199
		N	35	35	35	35
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,292	,305	,222	1,000
		Sig. (bilateral)	,089	,075	,199	.
		N	35	35	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico.

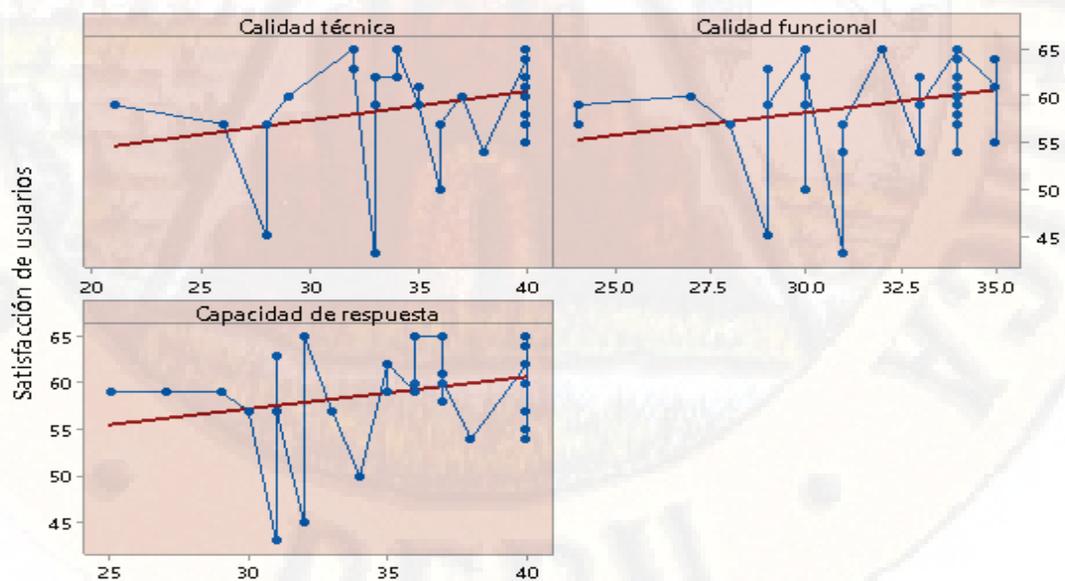


Figura 11. Diagrama de dispersión para la relación sobre las dimensiones de estudio de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica, 2018.

Fuente: Software Estadístico

4.2. Discusión de resultados

De los resultados se evidencio de acuerdo al objetivo general planteado que era Describir la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. Mediante el cálculo de la estadística de correlación por rangos de “rho” de Spearman cuyo valor obtenido es de $\rho = 0,333$ tipificado se acuerdo a la tabla 9 correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación. Asimismo, el diagrama de dispersión nos muestra que los puntos se agrupan alrededor de la línea oblicua lo cual nos confirma la presencia de una relación positiva entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción de usuarios.

Tabla 9. *Valores del coeficiente de correlación “rho” de Spearman.*

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Sampieri et. al. (2014, p.305)

Asimismo, los resultados muestran que para la variable calidad de servicio está prevaleciendo la percepción medio con un 54,3% seguido de la percepción alto con un 42,9% y con un 2,9% la percepción bajo del total de caso. En cuanto a sus dimensiones, en la dimensión calidad técnica prevalece la categoría medio con un 60,0%, en la dimensión calidad funcional prevalece la categoría alto con un 57,1% y en la dimensión capacidad de respuesta prevalece la categoría medio con un 71,4%.

Para la variable satisfacción de usuarios, los resultados muestran que de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018 es satisfecho en un 71,4% de casos muy satisfecho en un 25,7% de casos y el 2,9% están insatisfechos. En su dimensión comunicación predomina el nivel regular con un 68,6%, en su dimensión profesionalidad predomina el nivel regular con un 65,7% y finalmente en la dimensión satisfacción con la organización predomina el nivel regular con un 54,3%.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, de la tabla 8 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión calidad técnica con la satisfacción de usuarios es de $\rho = 0,292$ tipificado se acuerdo a la tabla 9 correlación positiva baja.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, de la tabla 8 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión calidad funcional con la satisfacción de usuarios es de $\rho = 0,305$ tipificado se acuerdo a la tabla 9 correlación positiva baja.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, de la tabla 8 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de usuarios es de $\rho = 0,222$ tipificado se acuerdo a la tabla 9 correlación positiva baja.

Los resultados al contrastarlo con (CIVERA, 2008) ha planteado que la investigación...tuvo como finalidad el estudio de los criterios que el que establecen el

grado de complacencia de los agentes con el trabajador profesional del centro de salud y a la vez la incidencia de este criterio en cuanto a la calidad obtenida por los usuarios que necesitan los servicios de salud en el centro de salud. El objetivo básico de la parte empírica fue reflejar el prototipo de establecer las variables de estudio vinculado con la calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios en un hospital. Al utilizar las técnicas multivariantes se basó en una hipótesis de partida asegurando su aplicación previa, también utilizó la técnica ANOVA y Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) sobre la base de supuestos básicos, que son concretamente la homoscedasticidad, la linealidad y la independencia de las observaciones que plantean (URIEL & ALDÁS, 2005). Al final concluye que la ejecución de la complacencia de los requerimientos con el trabajador médico y enfermería, en los 3 sectores de salud inciden en el criterio de la profesión, quiere decir ni las capacidades, el nivel de saberes, las potencialidades, inciden en satisfacer los requerimientos con estos agentes. Con los autores (PÉREZ & SANFELIU, 2013) en la tesis...tuvo como finalidad describir los niveles de satisfacción del usuario con la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013, en donde se hallaron frecuencias, proporciones e intervalos de confianza al 95% y para los índices de estudio en forma cuantificada y la desviación estándar y los resultados mostrados es que del total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años (DE=13,7), el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala. Además (ROS, 2016) en la tesis ...tuvo como finalidad determinar las relaciones que se producen la calidad de la prestación, la complacencia de los agentes, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Al final concluye que los resultados indican que la satisfacción del usuario con el servicio tiene una influencia directa y significativa sobre los aspectos tangibles ($\beta=0,673$; $p=0,000$) e intangibles ($\beta=0,877$; $p=0,000$) de la calidad percibida del servicio. Los resultados confirman la influencia directa de la complacencia

del agente con la prestación entre las dimensiones de la calidad del servicio percibida. En consecuencia, se acepta la hipótesis H.1.1 de que la satisfacción del usuario con el servicio influye en las variables que determinan la calidad percibida del servicio. Con (BARRÓN, 2012) en su tesis titulada ...tuvo como fin establecer el nivel de complacencia de los agentes que van a las consultas médicas. Por ende, determina que de la gente encargado tiene la responsabilidad de brindar una buena atención que influye las personas, ambiente adecuado, acogedor, periodo de ejecución, los inconvenientes para obtener las recetas. Asimismo (VALVERDE, 2017) en su tesis titulada...tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017. Los resultados permitieron establecer que el 69.5% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios, el 30.5% restante manifestaron una satisfacción como usuarios de manera general, determinando otros resultados proporcionalmente similares en las dimensiones de fiabilidad con el 84.75% de insatisfacción, la dimensión de Sensibilidad con el 88.14% de insatisfacción, la dimensión de Sensibilidad con el 88.14% de insatisfacción, la dimensión de Tangibilidad con el 76.27% de insatisfacción, la dimensión de Aseguramiento con el 71.19% de insatisfacción, y por último en la dimensión de Empatía con el 59.3%. Con (CAMA, 2017) en la tesis titulada...tuvo como finalidad establecer el vínculo entre la calidad de la prestación y la satisfacción de los agentes en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016. En los resultados se demuestra que sobre las variables de estudio está presente una moderada relación positiva de $r = 0,313$. Es decir, a un buen nivel de calidad de servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario; a un deficiente nivel de calidad de servicio le corresponde un deficiente nivel de satisfacción del usuario. En razón a ello concluye que hay un adecuado vinculo positiva entre las variables de estudio. En referencia a (DÍAZ, 2014) en la tesis...tuvo como fin establecer y examinar la complacencia del agente externo a la calidad de la prestación médica. Concluyendo que los agentes externos no reciben los requerimientos por la prestación obtenida por el trabajador asistencial. De igual modo los resultados de los requerimiento de los agentes externos se calculó un 53% de agentes complacidos y están entre los de 30 a 59 años, por

otro lado 46,6% de agentes no complacidos que la gran parte tienen igual edad y sigue del 31,6% de agentes que están complacidos y el 36,3% de agentes indican encontrarse no complacidos en la prestación obtenida en las clínicas exteriores privadas que representan desde los 18 a 29 años donde el 15,4% presentan estar complacidos, donde el 17,5% donde corresponde a la edad de 60 años de edad. El autor (JUSTO, 2017) en la tesis

...tuvo como objetivo establecer los vínculos que presentan entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, de igual manera determinar el vínculo de ambos indicadores. Se Concluye que el vínculo entre ambas dimensiones tiene resultados positivos moderados correspondiente al grado de correlación que representa el 0.63, lo refiere que es significativa, así como se contrasto la conjetura general; en efecto, hay una dependencia entre las variables de estudio. de hecho, se logró identificar que el clima organizacional en su mayoría es bueno, de acuerdo a los vínculos de los empleados que representa el 75% y una dimensión estándar que corresponde al 83%, lo que refiere que el ambiente laboral es favorable positivo. De acuerdo a los grados de satisfacción de los agentes se reconoció que son positivos luego de haber ejecutado 4 correlaciones de las variables del clima organizacional con la complacencia de los agentes. Donde el investigador (ROMERO, 2017) en su trabajo de investigación... tuvo como objetivo establecer el grado de complacencia de los agentes en vinculo a la calidad de las prestaciones ejercidos por la Municipalidad Provincial de Cajamarca por medio del Centro de Atención al Ciudadano. Para ello se realizó un examen a los servicios, lo cual ayudo para determinar el grado de calidad de las prestaciones, así también diseño en la aplicación de las políticas y actividades, guiadas a la innovación en el servicio prestado del centro de Atención al poblador. (VILLAFUERTE, 2017) en su trabajo final ...tuvo como objetivo indagar sobre las potencialidades de trabajo inciden en la calidad de las prestaciones de los de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante los años 2015 – 2016, donde concluyo con lo siguiente: Se logro reconocer que la variable 1 incide favorablemente en la variable 2. Logrando así determinar resultados y conclusiones.

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H_0)**

La calidad de servicio no tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional de rangos

- **Alternativa (H_1)**

La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

$$\rho_s > 0$$

b) Nivel de significancia (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) Estadística de prueba

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_s^2)/(n - 2)}} \sim t(33)$$

d) Cálculo de la estadística

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (V_c) de la “t”:

$$t = V_c = \frac{0,333}{\sqrt{(1 - 0,333^2)/(35 - 2)}} = 2,029$$

e) Toma de decisión

El valor calculado lo tabulamos en la figura, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($2,029 > 1,692$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La calidad de servicio tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

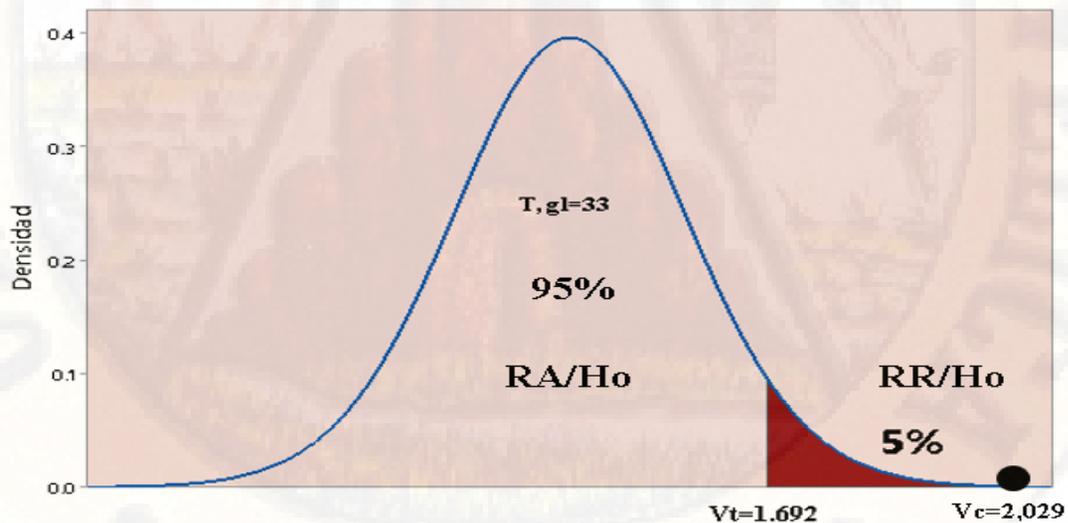


Figura 12. Diagrama de densidad de la distribución t de Student.

Fuente: Software estadístico.

Por ende, se determina que la probabilidad asociada es la siguiente:

$$P(t > 2,029) = 0,00 < 5\%$$

La bondad de ajuste del modelo es $R^2 = (0,333^2) = 0,111$

Que nos representa el porcentaje que la variable calidad de servicio explica las variaciones de la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018.

4.1. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Tabla 10. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Estadísticas de la relación con la Satisfacción de usuarios				
	rho	$V_C = t$	$V_{t,cri}$	$V_C > V_{t,cri}$	Decisión
Calidad técnica	0,292	1,754	1,692	True	Rechazo Ho
Calidad funcional	0,305	1,840	1,692	True	Rechazo Ho
Capacidad de respuesta	0,222	1,310	1,692	False	Aceptas Ho

Fuente: *Software estadístico.*

a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis nula (Ho):**

La Calidad técnica no tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

- **Hipótesis alterna (H1):**

La Calidad técnica tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

Discusión

De la Tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $\rho=0,292$ misma que tiene asociado un valor calculado de $t(33)=1,754$ y el valor crítico de $1,692$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $(1,754 > 1,692)$ por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica

• Hipótesis nula (H₀):

La Calidad funcional no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

• Hipótesis alterna (H₁):

La Calidad funcional tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

Discusión

De la Tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $\rho=0,305$ que tiene asociado un valor calculado de $t(33)=1,840$ y el valor crítico de $1,692$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $(1,840 > 1,692)$ por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

• **Hipótesis nula (H₀):**

La Capacidad de respuesta tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

• **Hipótesis alterna (H₁):**

La Capacidad de respuesta no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018

Discusión

De la Tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $\rho = 0,222$ que tiene asociado un valor calculado de $t(33) = 1,310$ y el valor crítico de 1,692 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($1,310681 < 1,692$) por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula con un 95% de confianza.

Conclusiones

1. Se ha descrito la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. Es positiva con el coeficiente de “rho” de Spearman $\rho=0,333$ tipificado como correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación. Asimismo, los resultados muestran que para la variable calidad de servicio está prevaleciendo la percepción medio con un 54,3% seguido de la percepción alto con un 42,9% y con un 2,9% la percepción bajo del total de casos. Para la variable satisfacción de usuarios, los resultados muestran que de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia -Huancavelica, es insatisfecho en un 2,9% de casos satisfecho en un 71,4% de casos y el 25,7% es muy satisfecho.
2. Se ha descrito la relación que tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. Es positiva con el coeficiente de “rho” de Spearman $\rho=0,292$ tipificado como correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del primer objetivo específico de la investigación. Asimismo, los resultados muestran que para la dimensión calidad técnica está prevaleciendo la percepción medio con un 60,0% seguido de la percepción alto con un 37,1% y con un 2,9% la percepción bajo del total de casos.
3. Se ha descrito la relación que tiene Calidad funcional con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. Es positiva con el coeficiente de “rho” de Spearman $\rho=0,305$ tipificado como correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación. Asimismo, los resultados muestran que para la dimensión calidad funcional está prevaleciendo la percepción alto con un 57,1% seguido de la percepción medio con un 42,91% del total de casos.

4. Se ha descrito la relación que tiene Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. Es positiva con el coeficiente de “rho” de Spearman $\rho = 0,222$ tipificado como correlación positiva baja que es la evidencia para el cumplimiento del tercer objetivo específico de la investigación. Asimismo, los resultados muestran que para la dimensión capacidad de respuesta está prevaleciendo la percepción medio con un 71,4% seguido de la percepción alto con un 25,7% y con un 2,9% la percepción bajo del total de casos.

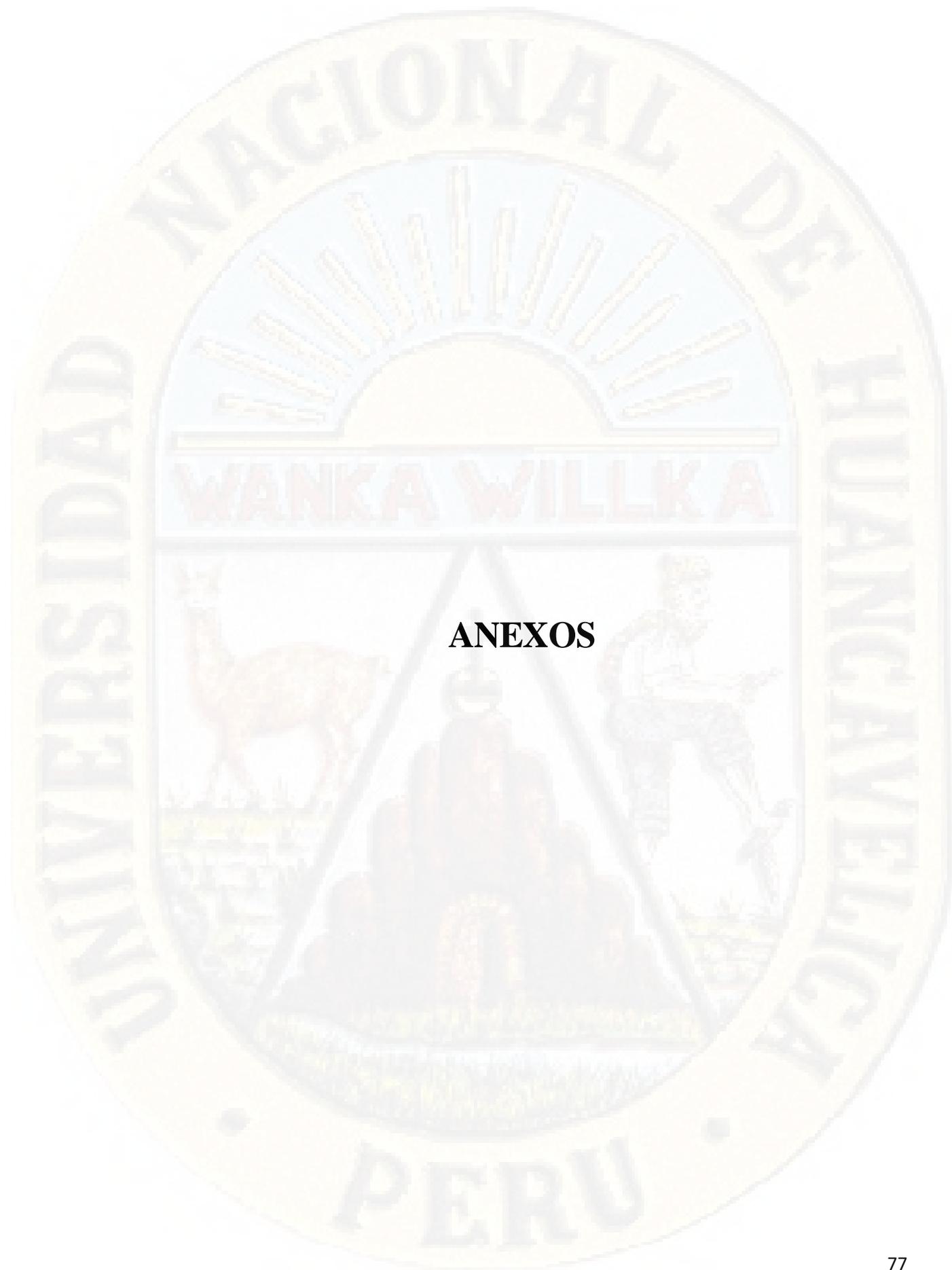
Recomendaciones

1. La Dirección Distrital debe efectuar el seguimiento de cada proceso de atención de los procedimientos de los servidores públicos, los cuales efectúan durante los procesos de atención a los usuarios con la finalidad de evaluar dichos procesos operativos para tomar medidas correctivas las cuales ayuden a alcanzar y brindar el servicio esperado, así pues, se alcanzaría un alto índice de satisfacción del usuario en las diferentes áreas.
2. Establecer estrategias que agilicen y ayuden a solucionar los conflictos con respecto a la atención de los usuarios, eso se logrará brindando capacitaciones a agentes públicos, y son los que realizan e indagan conocimientos eficientes y efectivos.
3. La institución debe ampliar sus instalaciones para que se puedan efectuar una buena atención a los usuarios, en sus diferentes condiciones.
4. En la institución se debe tener planes de contingencia, para que los servidores públicos estén preparados para la atención y satisfacción de los usuarios.
5. Realizar campañas o programas referentes a la capacitación al personal de la institución a fin de que se esfuerce en brindar mejor la calidad de servicios por que aún existen un porcentaje considerable que su apreciación en el servicio es medianamente buena o es regular.
6. De igual manera recomendar a los directivos, realizar capacitaciones sobre la atención técnica de los usuarios, debido a que hay una muestra de percepción de los usuarios que la atención en calidad técnica o conocimiento, es percibido en un 60% de manera regular.
7. Por otro lado, recomendar a los directivos y trabajadores de la institución tener que mejorar en la capacidad de respuesta hacia los usuarios, debido a que aún persiste una apreciación alta que no hay atención oportuna, y esto se refleja con el 2.9 % de usuarios que manifiestan según las encuestas que no hay la calidad de respuesta esperada, y un 71% que es medianamente la capacidad de respuesta.

Referencias Bibliográficas

- ARIAS, C. A. (20 de 05 de 2019). *Conceptos clave de la gestión de la calidad*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- ARIAS, F. G. (2006). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme 5a ed.
- BARRÓN, S. L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Monterrey - Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- BEHAR, R. D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom.
- BERNAL, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación, 3ra edición.
- CABALLERO, R. A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología del cómo formularlos*. Mexico D.F.: Cengage Learning.
- CAMA, M. M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- CIVERA, S. M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón - España: Universidad Jaime I.
- DÍAZ, G. M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. hospital tito villar cabeza- bambamarca- 2014*. Chota, Peru: Universidad Nacional de Cajamarca.
- FRAGAS, D. L. (2012). *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en audita S.A. sucursal Cienfuegos*. Cienfuegos - Cuba: Universidad de Cienfuegos.
- GARVIN, D. A. (1988). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- JIMÉNEZ, P. R. (1998). *Metodología de la investigación: elementos básicos para la investigación clínica* . La Habana - Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- JUSTO, E. C. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno, 2015*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano.
- KOTLER, P., & KELLER, K. (2012, 14ava Edición). *Dirección de marketing*. Mexico: Pearson Educación.

- PÉREZ, T. E., & SANFELIU, B. G. (2013). *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013*. Cartagena de Indias - Colombia: Universidad de Cartagena.
- ROMERO, M. P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de cajamarca - 2015*. Cajamarca - Peru: Universidad Nacional de Cajamarca.
- ROS, G. A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Guadalupe - España: Universidad Católica San Antonio.
- SABINO, C. A. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires - Argentina: Lumen.
- TARÍ, G. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Alicante - España: Universidad de Alicante.
- VALVERDE, M. Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017*. Chimbote - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- VARGAS, C. Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia*. *Revista Educación*, 155-165.
- VILLAFUERTE, R. E. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015-2016*. Huancavelica - Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- ZORRILLA, A. S., & TORRES, X. M. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. Mexico: McGraw-Hill interamericana de Mexico S.A. de C.V.



ANEXOS

Matriz de Consistencia

LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA - HUANCVELICA, AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO, NIVEL, MÉTODO, Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS RECOLECCIÓN DATOS
<p>Problema General ¿Qué relación tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?</p> <p>Problemas Específicos: a) ¿Qué relación tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018? b) ¿Qué relación tiene Calidad funcional con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018? c) ¿Qué relación tiene la Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Describir la relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018</p> <p>Objetivos Específicos: a) Describir la relación que tiene Calidad técnica con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018 b) Describir la relación que tiene Calidad funcional con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018 c) Describir la relación que tiene la Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018</p>	<p>Hipótesis General: La calidad de servicio no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018</p> <p>Hipótesis Secundarias (Hi) a) La Calidad técnica no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018 b) La Calidad funcional no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018 c) La Capacidad de respuesta no tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018</p>	<p>Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO.</p> <p>Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo Correlcional</p> <p>Método General: Científico</p> <p>Métodos Específicos: deductivo, analítico, sintético y estadístico</p> <p>Diseño: No experimental Transeccional descriptivo</p>	<p>Población: Será la población que posee una característica en común, constituida por el total del personal que participa en la institución siendo un total de 35 rabajadores por contrato CAS y 35 usuarios total 70 sujetos.</p> <p>Muestra: - La proporción de la una parte de la población debe considerarse de acuerdo a los enfoques, por lo tanto, la muestra es 70 sujetos, la totalidad de la población. (Muestra censal).</p> <p>Muestreo: De acuerdo a los objetivos de esta investigación el tipo de muestreo es el muestreo no probabilístico.</p> <p>Ámbito de Estudio: Será en el cercado del distrito, provincia y departamento de Huancavelica</p>	<p>Técnicas: • Encuesta</p> <p>Instrumentos: • Cuestionario</p>

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad surge de lo que el cliente requiere. En ese medio la calidad se conceptualiza como “proceso que mejor se acopla a la utilización que se le quiere otorgar con la prestación”. El vínculo sobre el fin del bien o prestación y su eficiencia, el problema se da porque los clientes tienen diversas opiniones y requerimientos y, por ende, variados parámetros de calidad. (GARVIN, 1988), pág. 40	La calidad es lograr mejorar lo solicitado por los clientes de manera oportuna. Es dar un veredicto de una verdad sobre una opinión, sigue del análisis por medio de las buenas atenciones y tratos generados por el agente hacia el cliente.	• Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Comprensión • Competencia 	Item 1, 2,3 Item 4,5,6 Item 7,8,3	Técnica: Encuesta
			• Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Credibilidad • Cortesía 	Item 9, 10 Item 11, 12 Item 13,14	
			• Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Empatía • Responsabilidad 	Item 15, 16 Item 17, 18 Item 19 Item 20, 21,22 Item 23	
Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	La satisfacción es la agrupación de emociones de deseo que nacen de los clientes por efecto de la confrontación de un bien otorgado contra el panorama esperado. Si el producto final tiene cualidades mínimas sobre las características esperadas, el consumidor quedara no complacido. Si está en las mismas condiciones de lo que esperaba quedara complacido. Si dichas características mejoran o esperado el consumidor quedara muy complacido. (KOTLER & KELLER, 2012, 14ava Edicion) pág. 128	La satisfacción es proceso de brindar las prestaciones que estén en la misma condición o mejoren los requerimientos deseados. Los requerimientos esperados de los clientes se denomina calidad visionada y es que el consumidor determina que tendría que percibir de la prestación.	• Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las demandas de los usuarios 	Item 1, 2,3,4,5	
			• Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la prestación de servicios 	Item 6,7,8,9	
			• Satisfacción con la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las actividades de la organización 	Item 10,11,12 Item 13,14	

Fuente: Elaboración propia basado en formato APA.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado(a) señores, usuario(a), a continuación, se le presenta una serie de ítems referentes a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia-Huancavelica, los mismos que deberá responder con **sinceridad**, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código. Fecha: / /

1=Nunca	2=Casi nunca	3=Indeciso	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	--------------	------------	----------------	-----------

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	¿La institución de Defensa pública ofrece un servicio confiable?					
02	¿La institución de Defensa pública ofrece facilidades a sus usuarios?					
03	¿Al acudir a la entidad de la Defensa pública sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?					
04	¿Percibe a la institución de Defensa pública de Huancavelica como una entidad innovadora y con visión de futuro?					
05	¿La institución en los servicios que presta demuestra comprensión?					
06	¿Es tolerante con los usuarios, la institución de Defensa pública de Huancavelica?					
07	¿Los servidores de la entidad son eficientes y eficaces en la hora de atender sus requerimientos?					
08	¿Los servidores de la entidad que le atiende son competentes, en sus funciones a la hora de atender?					
09 Cf.	¿La institución de la Defensoría pública, se ubica rápido y es accesible?					
10	¿Los funcionarios y trabajadores de la entidad son asequibles y comprensibles?					
11	¿La institución de Defensa pública de Huancavelica, demuestra credibilidad en sus actos?					
12	¿Los trabajadores en la institución de Defensa pública de Huancavelica actúan con veracidad en sus funciones?					
13	¿Los trabajadores de la institución de Defensa pública, atienden con cortesía?					
14	¿Cuándo solicita los servicios de los trabajadores de la Defensa pública, demuestran amabilidad?					
15	¿Las instalaciones físicas de la institución de Defensa pública de Huancavelica se observan limpias y en buen estado?					
16	¿La entidad defensa pública de Huancavelica le ofrece el servicio que espera?					
17	¿Los trabajadores de la entidad, demuestran actitud de mejora continua?					
18	¿Existen políticas orientadas a la mejora continua de la institución de Defensa pública de Huancavelica?					
19	¿Dentro de la organización de Defensa pública de Huancavelica, trabajan con empatía?					
20	¿Los trabajadores de la Defensa pública de Huancavelica, son responsables con sus actos?					
21	¿Cuándo el trabajador de la institución cita a las reuniones asisten puntualmente?					
22	¿Las normas y directivas de la institución ayudan a cumplir sus trabajos puntualmente?					
	1= Pésimo	2= Mala	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno	
23	¿En líneas generales cómo calificaría los servicios que se brindan en la Dirección de defensa pública de Huancavelica?	1	2		3	4

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado(a) señores, trabajador(a), a continuación, se le presenta una serie de ítems referentes a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia-Huancavelica, los mismos que deberá responder con **sinceridad**, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código. Fecha: / /

1=Nunca	2=Casi nunca	3=Indeciso	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	--------------	------------	----------------	-----------

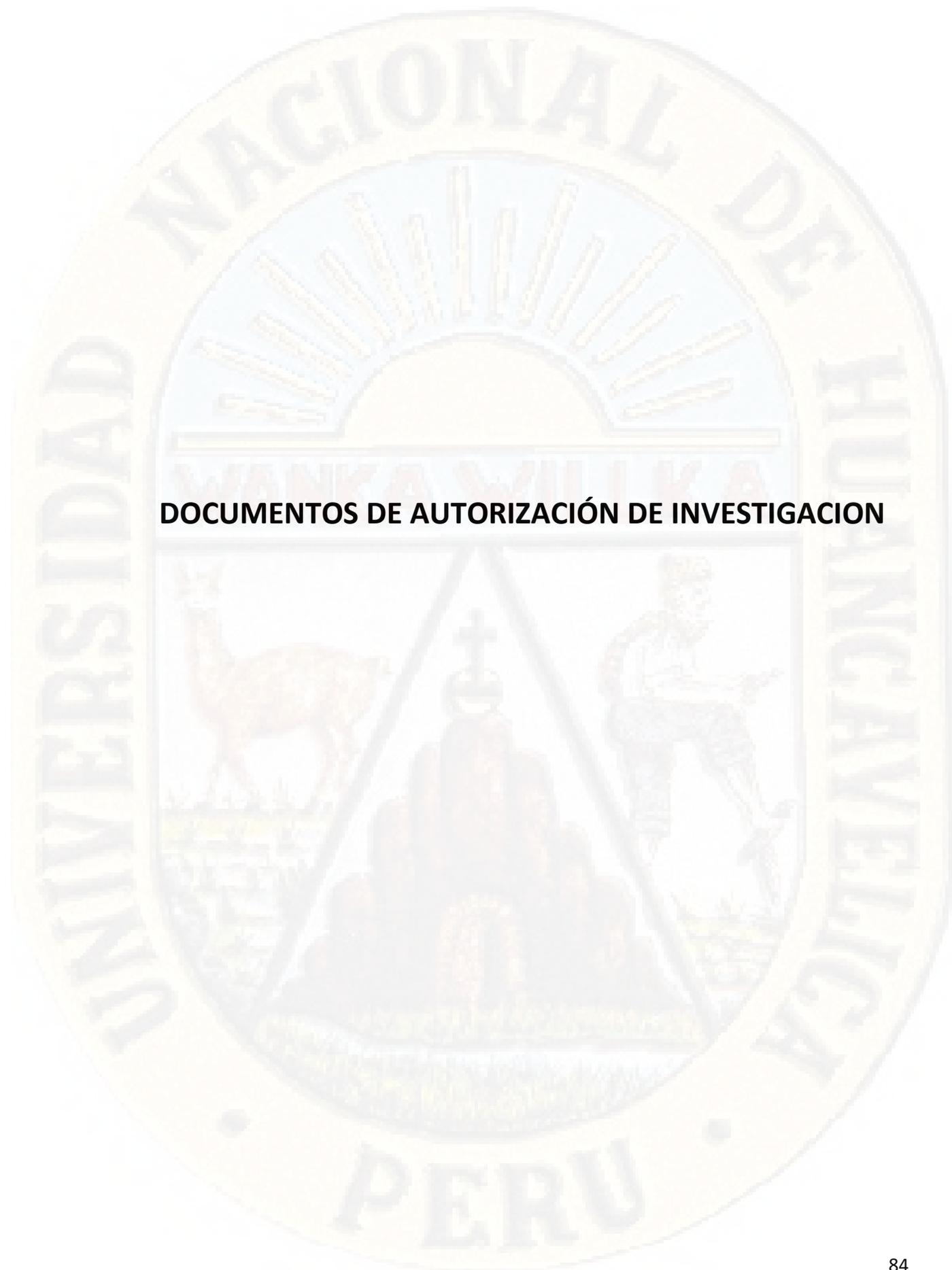
SATISFACCIÓN DE USUARIOS

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	Brindo asesoría buscando apoyo para aclarar cómo realizar cierta actividad o trámites.					
Cm.						
02	Cumplo con la finalidad de guiar, conducir y ayudar a los estudiantes en sus consultas o tramites documentarios.					
03	Para comprender un proceso administrativo existen flujogramas.					
04	Al hacer cualquier trámite documentario o consulta el trato es con conocimiento sobre el tema en cuestión.					
05	Las normas, directivas, reglamentos, tupa, los requisitos para trámite están a la vista del usuario.					
06 Pr.	¿El trámite, las consultas atendidas, aumentan cada día, los mismos son atendidos oportunamente sin contratiempos?					
07	¿En las consultas y trámites los usuarios dan la información requerida?					
08	Los usuarios, demandan otros servicios que no se ofrecen, pero aun así son atendidos.					
09	¿Para atender a los usuarios se requiere muchos conocimientos profesionales en los servicios ofrecidos?					
10	¿Conoce la misión de la Dirección de defensa pública de Huancavelica?					
So						
11	¿La estructura organizacional de la institución es lo adecuado y flexibiliza las labores?					
12	¿Los reglamentos y directivas internas de la Dirección de defensa pública de Huancavelica están actualizados?					
	1= Pésimo	2= Mala	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno	
13	¿En líneas generales cómo calificaría la satisfacción de los usuarios?	1	2	3	4	5
14	¿En líneas generales cómo calificaría los servicios que se brindan en la Dirección de defensa pública de Huancavelica?	1	2		3	4

¡¡¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN¡¡¡¡

Base de datos

VARIABLE 1: Calidad de Servicio																				Variable 2: Satisfacción de usuarios.																		
N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	
3	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4		
4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3		
5	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	4	5	5	4	5	5	
7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	5	5	4	5	5	
8	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
10	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
11	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5



DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACION



PERU

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Viceministerio de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Huancavelica, 22 de Noviembre del 2019.

CARTA N° 077-2019-JUS-DGDPAL/DDDPAL-HVCA

Licenciada:

Giovana Gisela Corillocilla Gutarra.

Administradora de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica.

Huancavelica.

Asunto : Autorización para realizar investigación y aplicación de encuestas.

Referencia : SOLICITUD de fecha 20/11/2019.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia; informarle que se Autoriza, realice la investigación y aplicación de encuestas a los servidores y usuarios, respecto al trabajo de investigación "Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Huancavelica"; estando a ello, sírvase ejecutar dicha actividad.

Es todo cuanto se informa en atención a lo solicitado.

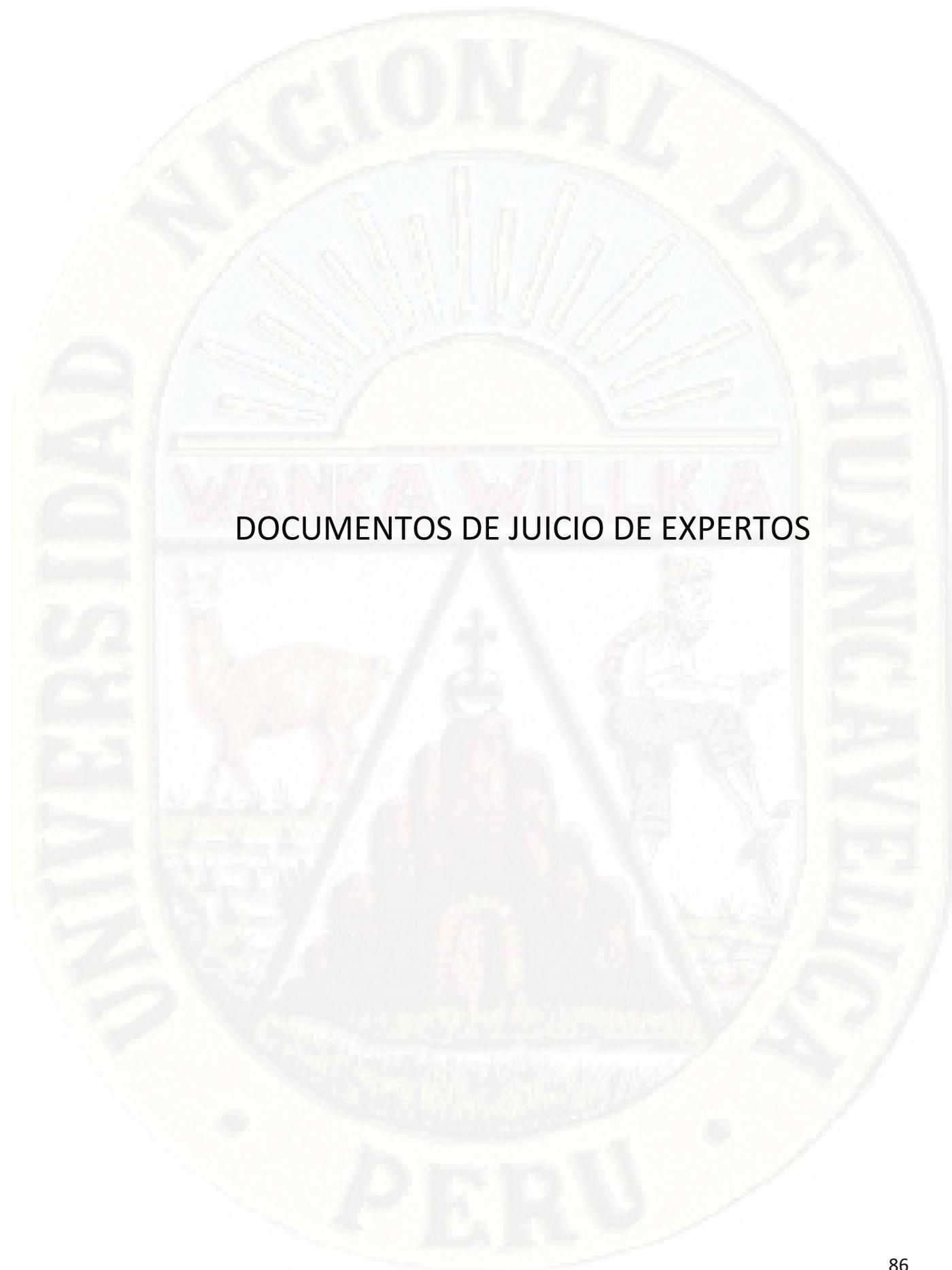
Atentamente,

STRA...
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA
HUANCABELICA

cc:
Archiv.
MDS/que

DIRECCIÓN DISTRICTAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA HUANCABELICA,
B. Agustín Domínguez N° 127 - Ciudad de Huancavelica - Cercado de Huancavelica.
Teléfono: 051-811491-307401132

EL PERÚ PRIMERO



DOCUMENTOS DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley 25265)
ESCUELA DE POST GRADO
(Aprobado con Resolución N° 736-2005-ANR)



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : MG. UZDRHE DE LA CRUZ CRISTIAN CRO
- 1.2. Cargo e institución donde labora : DEFENSOR PUBLICO - MINJUS
- 1.3. Autor del instrumento : CORRIOLLA GUSTAFRA GONDWA GUSCEL
- 1.4. Lugar : HUANCVELICA
- 1.5. Fecha : 09-12-2019

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos				✓	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
					2

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0.96$$

3. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....
.....


 Firma del Juez
 MG. UZDRHE DE LA CRUZ CRISTIAN CRO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : HG. LOPEZ LOPEZ EDER DE LA FLOR
 1.2. Cargo e institución donde labora : CONSEJERO EJECUTIVO DE POLÍTICA
 1.3. Autor del instrumento : GRILLUCIA GUSTARRA GIOCONA G.
 1.4. Lugar : HUANCAMELICA
 1.5. Fecha : 11-12-2019

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

↓ ↓ ↓ ↓ ↓

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{1 \times 0 + 2 \times 0 + 3 \times 0 + 4 \times 1 + 5 \times 9}{50} = \frac{49}{50} = 0.98$$

3. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

.....
 Firma del Juez
 Mg. Eder De la Flor López López
 ICAT N° 1151



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley 25265)
ESCUELA DE POST GRADO
(Aprobado con Resolución N° 736-2005-ANR)



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : VILLA RIVEROS MARYLUZ
 1.2. Cargo e institución donde labora : CON SULTOR INDEPENDIENTE
 1.3. Autor del instrumento : CORILLOCA GUTIERREZ GIOUDNA GISELA
 1.4. Lugar : HUANCAMELICA
 1.5. Fecha : 03-12-2019

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					x
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					x
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					x
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				x	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					x
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					x
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				x	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
					2

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0.96$$

3. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
Desaprobado	<input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado	<input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

Firma del Juez
 Mg. Maryluz Villa Riveros
 Maestría en Psicología Educativa