

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA - 2023**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentado por:

ALEX FERNANDO LLANOS RIOS

Asesor:

Dr. OSCAR GILBERTO ZOCÓN ALVA

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
ALEX FERNANDO LLANOS RIOS.
2. DNI: **42769749**

Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Mención: Auditoría
3. Asesor: **Dr. OSCAR GILBERTO ZOCON ALVA**
4. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
5. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación: **CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MODULO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA - 2023.**
7. Fecha de evaluación: **07/07/2024**
8. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: **07%**
10. Código Documento: **3117: 365174364**
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión: **07/07/2024**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dr. Oscar Gilberto Zocón Alva
DNI: 26706422

COPYRIGHT © 2024 by
ALEX FERNANDO LLANOS RIOS
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:40 horas del día 19 de junio de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO**, el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. OSCAR DAVID CARMONA ÁLVAREZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. OSCAR GILBERTO ZOCÓN ALVA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA - 2023"; presentada por el Bachiller en Ingeniería Informática y Sistemas **ALEX FERNANDO LLANOS RIOS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... Aprobado con la calificación de EXCELENTE (17) DIECISIETE la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ingeniería Informática y Sistemas ALEX FERNANDO LLANOS RIOS**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 13:18 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Oscar Gilberto Zocón Alva
Asesor


.....
Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Oscar David Carmona Álvarez
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A quienes han sido pilares fundamentales en mi vida y en la realización de este proyecto, les expreso mi más sincero agradecimiento. En primer lugar, a mis padres, cuyo amor y sacrificio han sido un faro en mi camino. Agradezco infinitamente el invaluable regalo de la vida que me han dado y la inestimable enseñanza del amor y la determinación. También agradezco a Dios, cuya gracia nos ha bendecido con un amor inquebrantable y ha guiado nuestros pasos juntos. A ti, mi amada esposa Angelica Elena, te agradezco profundamente por tu constante apoyo, por ser mi compañera de vida y por compartir conmigo este hermoso viaje. Tu amor es un tesoro incomparable que valoro más que cualquier otra cosa en el mundo.

Alex Fernando Llanos Rios

AGRADECIMIENTO

A todos los seres queridos que han sido pilares fundamentales en este proceso y han contribuido de manera significativa a su realización, les expreso mi más profundo agradecimiento.

En primer lugar, quiero dedicar unas palabras de sincero reconocimiento y gratitud hacia mi amada esposa, Angelica Elena. Su apoyo incondicional en cada etapa de este proyecto ha sido un faro en los momentos más desafiantes, su presencia constante y aliento incansable han sido pilares fundamentales que me han impulsado a seguir adelante.

Asimismo, deseo expresar mi agradecimiento de corazón a mis queridos hijos, María Paz y Joaquín André. Su paciencia y comprensión a lo largo de este camino han sido invaluable. A pesar de los retos, su amor y estímulo han sido un motor que ha impulsado mis metas.

Mi gratitud se extiende hacia mis padres, quienes me han brindado todo lo necesario para mi desarrollo y crecimiento personal. Su amor incondicional y apoyo constante han sido fundamentales en cada paso que he dado.

Es importante resaltar que este logro no se encuentra confinado al ámbito académico, sino que está impregnado de amor y gratitud hacia aquellos que han estado a mi lado. Este logro es posible gracias al amor y apoyo inquebrantables de estas personas maravillosas en mi vida.

Me gustaría transmitir mi máximo agradecimiento a todas las personas que han constituido parte de este recorrido. Vuestra contribución ha sido invaluable y dejó una huella indestructible en mi corazón.

Alex Fernando Llanos Rios

“La calidad en un producto o servicio no es lo que tú le pones,
sino lo que el cliente obtiene”

Peter Drucker

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE SIGLAS USADAS	xiii
GLOSARIO	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Contextualización.	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	6
1.2.3. Justificación institucional y personal	8
1.3. Delimitación de la investigación	8
1.4. Limitaciones de la Investigación	8
1.5. Objetivo (s) de la investigación	8
1.5.1. Objetivo General.....	8
1.5.2. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Marco legal.....	10
2.2. Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	14
2.3. Bases teóricas	17
2.3.1. Teorías de la Calidad.....	17
2.3.1.1. Teorías de la Calidad del Servicio	19
2.3.1.2. Enfoques de Calidad del Servicio.....	20
2.3.2. Teoría de Satisfacción al cliente	20
2.3.3. La calidad en relación con la satisfacción	22
2.4. Marco conceptual	22
2.4.1. Calidad del Servicio.	22
2.4.2. Satisfacción del Usuario	24
2.5. Definición de términos básicos.....	26

CAPÍTULO III.....	28
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	28
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis específica.....	28
3.2. Variables	29
3.3. Operacionalización de los componentes de las variables.....	30
CAPÍTULO IV	31
MARCO METODOLÓGICO	31
4.1. Ubicación geográfica	31
4.2. Diseño de la Investigación.	32
4.3. Métodos de investigación	33
4.3.1. Métodos Generales	33
4.3.2. Métodos Particulares.....	35
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	35
4.4.1. Población.	35
4.4.2. Muestra	36
4.4.3. Unidad de análisis	36
4.4.4. Unidades de Observación:.....	36
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	37
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	38
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	39
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	40
CAPÍTULO V.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
5.1. Presentación de resultados	42
5.1.1. Calidad de servicio	43
5.1.2. Satisfacción del Usuario	50
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	53
5.2.1. Análisis e Interpretación de Resultados.....	53
5.2.2. Discusión de resultados	69
5.3. Contrastación de la Hipótesis.....	71
5.3.1. Hipótesis General	72
5.3.2. Hipótesis Específica 1	73
5.3.3. Hipótesis Específica 2	73
5.3.4. Hipótesis Específica 3	74
5.3.5. Hipótesis Específica 4	75
5.3.6. Hipótesis Específica 5	76
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	78
REFERENCIAS.....	80

APÉNDICES	84
Apéndices 1: Cuestionario	84
Apéndices 2: Validación del instrumento por juicio de expertos	87
Apéndices 3: Resultados de Cuestionario	92
Apéndices 4: Validación del instrumento por alfa de Cronbach.....	96
ANEXOS.....	97
Anexo 1: Escala de coeficiente de correlación.....	97
Anexo 2: Escala de valoración del Alfa de Cronbach.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables	30
Tabla 2 Matriz de consistencia metodológica.....	40
Tabla 3 Calidad de servicio.....	53
Tabla 4 Capacidad de respuesta	54
Tabla 5 Fiabilidad	56
Tabla 6 Seguridad	57
Tabla 7 Empatía	58
Tabla 8 Elementos Tangibles.....	60
Tabla 9 Satisfacción del Usuario	61
Tabla 10 Transparencia	62
Tabla 11 Expectativas	64
Tabla 12 Comunicación	65
Tabla 13 Tabla cruzada calidad de servicio * Satisfacción del usuario.....	66
Tabla 14 Capacidad de respuesta * Satisfacción del usuario.....	67
Tabla 15 Fiabilidad * Satisfacción del usuario	67
Tabla 16 Seguridad (Agrupada) * Satisfacción del usuario.....	68
Tabla 17 Empatía * Satisfacción del usuario	68
Tabla 18 Elementos tangibles * Satisfacción del usuario	69
Tabla 19 Prueba de normalidad	71
Tabla 20 Correlación de la calidad de servicio * satisfacción del usuario	72
Tabla 21 Correlación de la capacidad de respuesta * satisfacción del usuario.....	73
Tabla 22 Correlación de la fiabilidad * satisfacción del usuario	74
Tabla 23 Correlación de la seguridad * satisfacción del usuario	74
Tabla 24 Correlación de la empatía * satisfacción del usuario.....	75
Tabla 25 Correlación de los elementos tangibles * satisfacción del usuario	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación del Módulo de Atención al Usuario - MAU de la CSJ de Cajamarca	31
Figura 2 Diseño de la Investigación	33
Figura 3 Calidad de respuesta.....	43
Figura 4 Fiabilidad.....	44
Figura 5 Seguridad.....	45
Figura 6 Empatía.....	47
Figura 7 Elementos tangibles.....	48
Figura 8 Transparencia	50
Figura 9 Expectativas.....	51
Figura 10 Comunicación.....	52
Figura 11 Calidad de servicio (Agrupada).....	53
Figura 12 Capacidad de respuesta (Agrupada).....	55
Figura 13 Fiabilidad (Agrupada)	56
Figura 14 Seguridad (Agrupada)	57
Figura 15 Empatía (Agrupada)	59
Figura 16 Elementos Tangibles (Agrupada).....	60
Figura 17 Satisfacción del Usuario (Agrupada)	61
Figura 18 Transparencia (Agrupada)	63
Figura 19 Expectativas (Agrupada)	64
Figura 20 Comunicación (Agrupada)	65

LISTA DE SIGLAS USADAS

MAU: Módulo de Atención al Usuario

CSJCA: Corte Superior de Justicia de Cajamarca

PJ: Poder Judicial

PIDE: Plataforma de Interoperabilidad del Estado

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

ONGEI: Oficina de Nacional de Gobierno Electrónico e Informática

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

PCM: Presidencia del Consejo de Ministros.

SGP: Secretaria de Gestión Pública.

R.A: Resolución Administrativa.

RAE: Real Academia Española

GLOSARIO

Dimensión: Característica particular o aspecto específico de alguna cosa (Real Academia Española, 2014).

Eficacia: Habilidad para producir el impacto deseado o esperado (Real Academia Española, 2014).

Eficiencia: Aptitud para utilizar recursos de manera óptima y lograr un resultado particular en función del propósito (Real Academia Española, 2014).

Institución Pública: Entidades dependientes del estado que reciben aportes gubernamentales (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2014, p. 21).

Gestionar: Tomar a su cargo la dirección, coordinación y operación de una entidad empresarial, operación financiera u organización (RAE, 2014).

Gobierno Abierto: Nueva modalidad de interacción entre líderes, entidades gubernamentales y la comunidad; basada en la claridad y la accesibilidad, la cooperación y orientada hacia la implicación activa de los residentes en la concepción y cumplimiento de cada política pública, así como en la optimización de prestaciones (SGP, 2014, p. 9).

Gobierno Electrónico: Innovación en la transformación del sistema gubernamental conlleva la aplicación de tecnología con el fin de agilizar procedimientos, impulsar la competitividad y aproximar el Gobierno a los residentes (SGP, 2014, p. 9).

Transparencia: Característica de ser claro y comprensible (Real Academia Española, 2014).

Usuario: Individuo con derecho a utilizar algo ajeno con ciertas limitaciones (RAE, 2014).

RESUMEN

La investigación se centra en evaluar la calidad del servicio en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) en 2023 y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Utilizando un diseño no experimental, cuantitativo y transversal, se realizó un estudio descriptivo con una muestra de 150 usuarios externos del MAU, seleccionados de un total de 500 usuarios que realizan sus consultas los días lunes, que son los días con mayor afluencia en las oficinas del MAU. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas dentro y fuera del MAU.

Para evaluar la calidad del servicio, se consideraron dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, mientras que para medir la satisfacción se analizaron aspectos de transparencia, expectativas y comunicación. Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la rapidez del servicio, la disponibilidad del personal, la disposición para aclarar dudas y la comunicación al finalizar el servicio. Se destacó el cumplimiento de los tiempos prometidos, el interés genuino en resolver problemas, la atención en orden de llegada y la precisión de la información proporcionada. En términos de seguridad, se valoró el comportamiento confiable del personal, la sensación de seguridad al proporcionar información, el trato amable y el conocimiento adecuado para responder preguntas. En cuanto a la empatía, se apreció la atención personalizada, el interés y la preocupación por los clientes, y la comprensión de sus necesidades. Por último, los usuarios valoraron positivamente la apariencia moderna de los equipos. El coeficiente de correlación de Spearman indicó una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el MAU de la CSJCA, con un valor de significancia menor a 0.01.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, módulo de atención al usuario.

ABSTRACT

The research focuses on evaluating the quality of service at the User Service Module (MAU) of the Superior Court of Justice of Cajamarca (CSJCA) in 2023 and its impact on user satisfaction. Using a non-experimental, quantitative, and cross-sectional design, a descriptive study was conducted with a sample of 150 external users of the MAU, selected from a total of 500 users who make inquiries on Mondays, the busiest days at the MAU offices. Data collection was carried out through surveys conducted both inside and outside the MAU.

To evaluate service quality, dimensions such as tangibles, reliability, empathy, security, and responsiveness were considered, while satisfaction was measured through aspects of transparency, expectations, and communication. The results showed that most users are satisfied with the speed of service, the availability of staff, their willingness to clarify doubts, and the communication at the end of the service. Timely service delivery, genuine interest in problem-solving, orderly attention, and accurate information were highlighted. In terms of security, users appreciated the reliable behavior of the staff, the sense of security when providing information, the friendly treatment, and the adequate knowledge to answer questions. Regarding empathy, personalized attention, interest, and concern for clients, as well as understanding their needs, were valued. Finally, users positively rated the modern appearance of the equipment.

The Spearman correlation coefficient indicated a positive and significant relationship between service quality and user satisfaction at the MAU of the CSJCA, with a significance value of less than 0.01.

Keywords: service quality, user satisfaction, user service module.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización.

En la actualidad, los gobiernos alrededor del mundo buscan mejorar la calidad de vida de las personas a través de la optimización en la entrega de servicios públicos. El Estado peruano, alineado con este enfoque, implementa diversas iniciativas para fortalecer la transparencia, la accesibilidad de la información y la agilidad en los trámites. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) juegan un papel fundamental en este proceso, permitiendo brindar un servicio más eficiente y cercano a los ciudadanos.

La Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) implementa el Módulo de Atención al Usuario (MAU) con el objetivo de brindar una experiencia excepcional a los usuarios, ofreciéndoles asesoría personalizada, apoyo y orientación en diversos trámites judiciales, como solicitudes de acceso a información, presentación de denuncias y gestión de expedientes. El Módulo de Atención al Usuario (MAU,) busca facilitar el acceso a la justicia y garantizar una atención oportuna y de calidad a todos los usuarios. Sin embargo, la falta de habilidades y motivación de algunos empleados para mejorar su capacidad personal y ofrecer un servicio de alta calidad, puede llevar a que no siempre estén disponibles para atender a los usuarios y mantener la satisfacción y felicidad de estos.

La mala calidad del servicio ofrecido por el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) a los usuarios externos puede dañar la reputación de la organización, lo que a su vez puede causar insatisfacción de los usuarios respecto a las actividades administrativas realizadas.

1.1.2. Descripción del problema.

La Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) implementa el Módulo de Atención al Usuario (MAU) con el objetivo de brindar una experiencia excepcional a los usuarios, ofreciéndoles asesoría personalizada, apoyo y orientación en diversos trámites judiciales, como solicitudes de acceso a información, presentación de denuncias y gestión de expedientes. El MAU busca facilitar el acceso a la justicia y garantizar una atención oportuna y de calidad a todos los usuarios. Sin embargo, la falta de habilidades y motivación de algunos empleados para mejorar su capacidad personal y ofrecer un servicio de alta calidad puede llevar a que no siempre estén disponibles para atender a los usuarios y mantener su satisfacción y felicidad.

- **Causas del Problema:**

- Falta de habilidades y capacitación adecuada de algunos empleados.
- Baja motivación del personal para mejorar su desempeño y calidad de servicio.
- Insuficiente disponibilidad de empleados capacitados para atender a los usuarios.

- **Consecuencias del Problema:**

- Mala calidad del servicio ofrecido a los usuarios externos.
- Daño a la reputación de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA).

- Insatisfacción de los usuarios con respecto a las actividades administrativas realizadas.
- **Aportes y Aplicación del Conocimiento:**
 - Evaluación y Mejora de Capacidades: Identificar las necesidades de capacitación del personal y diseñar programas de formación específicos para mejorar sus habilidades y competencias en atención al usuario.
 - Incentivos y Motivación: Implementar sistemas de incentivos y reconocimiento para motivar a los empleados a ofrecer un servicio de alta calidad.
 - Optimización de Recursos Humanos: Asegurar una adecuada disponibilidad de personal capacitado y motivado en el MAU para garantizar una atención eficiente y satisfactoria a los usuarios.
 - Uso de TIC: Aprovechar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites y la comunicación con los usuarios.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), la calidad del servicio no es solo un concepto abstracto, sino una evaluación o actitud hacia la excelencia general o la superioridad del servicio en su conjunto. Estos autores proponen un modelo para medir la calidad del servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía. En el contexto de los servicios públicos, la calidad no solo es una aspiración, sino una obligación constitucional y una responsabilidad ineludible de la Administración Pública. Además, representa un instrumento

fundamental para compensar las desigualdades sociales y garantizar que todos los ciudadanos reciban servicios sin distinción.

Kotler (1997) define la satisfacción del cliente como el nivel de satisfacción que experimenta una persona al comparar el rendimiento percibido de un servicio o producto con sus expectativas y experiencias previas. Tras recibir un servicio o producto, los clientes suelen experimentar tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción o complacencia.

La Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) ha implementado el Módulo de Atención al Usuario (MAU) con el objetivo de brindar un servicio de calidad y cercano a los ciudadanos. El MAU cuenta con personal técnico y profesional altamente calificado que atiende a los usuarios bajo diferentes modalidades contractuales. Evaluar el desempeño de este personal en diversos aspectos permite medir la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la calidad de respuesta en relación con la calidad del servicio del Módulo de Atención al Usuario de la CSJCA y su impacto en la satisfacción de los usuarios externos. A partir de este análisis, se pretende proponer mejoras que contribuyan a aumentar la satisfacción del usuario externo y fortalecer la calidad del servicio en general.

1.1.3. Formulación del problema

- **Pregunta general**

¿Cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca en 2023?

- **Preguntas auxiliares**

¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?

¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?

¿De qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?

¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?

¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?

1.2. Justificación e Importancia de la Investigación

1.2.1. Justificación científica

Esta investigación se basa en teorías sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, tomando en cuenta diferentes perspectivas. Para evaluar la calidad del servicio en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, se utilizará el reconocido modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992). Este modelo propone cinco dimensiones clave: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad.

Para evaluar la satisfacción del usuario, se analizaron las dimensiones de comunicación, transparencia y expectativas. La comunicación efectiva, la transparencia en los procesos y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios son aspectos fundamentales para alcanzar altos niveles de satisfacción.

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio que se brinda en el Módulo de Atención al Usuario y la satisfacción de los usuarios externos. A través del análisis de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL y las dimensiones de satisfacción del usuario, se identificarán los factores que contribuyen a una mayor satisfacción.

Los resultados de esta investigación servirán como base para realizar estudios similares en otras entidades del Estado, permitiendo comparar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en diferentes contextos. Además, se podrá evidenciar la importancia de mejorar la gestión de la calidad del servicio en las instituciones públicas, demostrando su impacto en la satisfacción de los usuarios y en la imagen general de las organizaciones.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

Justificación Técnica:

La implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA) se fundamenta en la necesidad de evaluar y mejorar la calidad del servicio público. La evaluación técnica del desempeño del personal del MAU permite identificar áreas específicas que requieren capacitación y desarrollo, asegurando que los empleados cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de alta calidad. La utilización de métricas y metodologías estandarizadas para medir la calidad del servicio y la

satisfacción del usuario permite obtener datos precisos y objetivos, facilitando la implementación de mejoras basadas en evidencia. El uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en este proceso también garantiza que el servicio sea eficiente y accesible para los ciudadanos, cumpliendo con estándares modernos de transparencia y eficacia.

Justificación Práctica:

En términos prácticos, la investigación sobre la calidad del servicio en el MAU y su relación con la satisfacción de los usuarios externos es crucial para mejorar la experiencia del ciudadano al interactuar con el sistema judicial. Al identificar las deficiencias en el servicio y proponer mejoras específicas, se puede aumentar la satisfacción del usuario, lo que a su vez fortalece la confianza en el sistema judicial. La mejora en la calidad del servicio también contribuye a reducir el tiempo y los recursos necesarios para la gestión de trámites judiciales, beneficiando tanto a los usuarios como a la administración de justicia. Además, al proporcionar una atención más personalizada y eficiente, se promueve una mayor accesibilidad y equidad en el acceso a la justicia, alineándose con los objetivos del Estado peruano de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos a través de servicios públicos optimizados.

En resumen, la justificación técnica y práctica de esta investigación radica en la necesidad de implementar mejoras basadas en datos objetivos para aumentar la eficiencia, accesibilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Usuario de la CSJCA.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La existencia y funcionalidad eficiente del MAU en la CSJCA se sustenta en el servicio prestado a los ciudadanos, por lo que es importante evaluar el nivel de satisfacción del público y mejorar la imagen institucional. El objetivo es fomentar la confianza entre los usuarios y la Corte. El investigador, con conocimiento cercano del problema, está directamente interesado en contribuir a la fase de perfeccionamiento de la provisión de servicios de excelencia en la institución.

1.3. Delimitación de la investigación

El fin es analizar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca en el año judicial 2023.

1.4. Limitaciones de la Investigación

Se encuentran las subsiguientes restricciones:

- Falta de información exacta sobre la población objeto de estudio.
- Escasez de material bibliográfico relevante al tema de investigación en las bibliotecas locales, tanto públicas como privadas, lo que dificultó la recolección de datos y la realización de un análisis exhaustivo.

1.5. Objetivo (s) de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- b. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- c. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023
- d. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023
- e. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

La Ley N° 27806, su enmienda bajo la Ley N° 27927 y las regulaciones señaladas en el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM tiene como propósito establecer regulaciones para el derecho esencial de acceder a los datos en el Perú. Este derecho está determinado en el quinto párrafo del Artículo 2 de la CCP.

La Ley N° 27806, conocida como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece los principios, procedimientos y mecanismos para asegurar la efectividad del derecho de obtener información. Esta ley promueve la transparencia en la administración pública con el intento de reforzar el impedimento de la población en la toma de elecciones.

La Ley N° 27927, que transforma algunos artículos de la Ley que busca mejorar y ampliar los mecanismos de obtención de información, así como fortalecer La responsabilidad de informar de las entidades públicas.

Por otro lado, el Reglamento (Decreto Supremo N° 072-2003-PCM) establece normativas específicas para la implementación de la Ley. Este reglamento detalla los procedimientos para la solicitud y obtención de información, los plazos de respuesta, las excepciones a la obtención de información y las alternativas de revisión disponibles si la solicitud es rechazada.

En conjunto, estas normativas tienen como finalidad garantizar el derecho a obtener información y fomentar la apertura informativa en la gestión pública, permitiendo que los habitantes obtengan acceso a la información generada o custodiada por las entidades públicas, contribuyendo así a fortalecer la democracia y al rendir cuentas en el Perú.

La Ley N° 27408, reformada por la Ley N° 28683, determina la prioridad en el trato a ciertos grupos vulnerables en lugares de atención pública. Esta ley tiene como objetivo avalar el derecho a recibir una atención prioritaria y de calidad a mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad en los servicios públicos

El objetivo de la regulación es fomentar la equidad en el acceso a posibilidades y el respeto a los derechos de estos grupos, reconociendo su condición de vulnerabilidad y la necesidad de brindarles una atención especializada y adecuada. Estos grupos requieren una atención diferenciada debido a sus necesidades específicas y a los derechos especiales que les asisten.

La Ley establece que los establecimientos de atención pública, como hospitales, centros de salud, instituciones educativas y otros lugares de atención, deben adoptar medidas para garantizar la atención preferente a estas personas. Esto implica brindarles un trato respetuoso, facilitarles el acceso a los servicios, reducir los tiempos de espera, proporcionarles información clara y comprensible, entre otras acciones que contribuyan a su bienestar y protección.

Además, la Ley instituye el deber de capacitar al personal que brinda atención al público, para que estén sensibilizados y preparados para atender adecuadamente a estos grupos. Asimismo, se prevén sanciones para aquellas instituciones que incumplan con esta obligación de atención preferente.

La Ley N° 27658, también reconocida como Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, fue promulgada con el designio de estimular el avance del proceso de modernización gubernamental en Perú. Este marco normativo fundamenta como principio esencial la focalización en la ciudadanía, con el propósito de mejorar la oferta de cada bien y servicio de carácter público a los ciudadanos.

La ley reconoce la necesidad de modernizar la administración gubernamental, promoviendo la eficacia, la excelencia y la claridad en la entrega de servicios por parte de las entidades estatales. Asimismo, se busca cada individuo participe en el proceso de determinación de cada decisión y obtener información pública.

Entre los principales objetivos de la Ley N° 27658 se encuentran:

- Mejorar la excelencia de los servicios gubernamentales: La ley establece lineamientos para que las entidades estatales brinden servicios eficientes, oportunos y de calidad a los ciudadanos.
- Fortalecer la gestión pública: Se busca promover la modernización de los procesos y procedimientos administrativos, impulsando la simplificación, la automatización y la innovación en la gestión pública.
- Fomentar la implicación de los ciudadanos: La ley reconoce la importancia del involucramiento activo de los residentes en la gestión pública, fomentando mecanismos de participación, consulta y rendición de cuentas.
- Garantizar que se acceda a los datos: Se establecen disposiciones para asegurar la accesibilidad a cada poblador a los datos de acceso público, promoviendo la apertura y la presentación de informes por parte de las entidades estatales.

La Ley N° 27658 busca impulsar la modernización del Estado peruano, orientando su gestión hacia la ciudadanía y mejorando la atención en el suministro de bienes y servicios gubernamentales. Esta ley establece los lineamientos para promover la eficiencia, la implicación de los residentes y la obtención de cada dato, con el propósito de servir a la población y consolidar la administración gubernamental.

La Resolución Administrativa, R.A. N° 084-2020-CE-PJ establece crear un "Módulo de Atención al Usuario". Esta medida busca proporcionar un espacio dedicado a la atención y asesoramiento de los usuarios, con la finalidad de aumentar el estándar de excelencia en la prestación del servicio y satisfacer sus necesidades en el perímetro legal. El fin de esta resolución es establecer un mecanismo eficiente y especializado para la atención de los usuarios, con el propósito de brindarles información, orientación y apoyo en los trámites judiciales que requieran. La creación de este módulo demuestra el compromiso de la institución en mejorar la accesibilidad, transparencia y eficacia en la atención al público.

La Resolución Administrativa R.A. N° 000227-2022-CE-PJ tiene como objetivo aprobar el "Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial". Esta medida busca establecer pautas y procedimientos claros con el propósito de proporcionar un servicio eficiente y de excelencia de cada usuario y usuaria del sistema judicial. El manual proporciona orientación detallada sobre cómo se deben llevar a cabo los procesos de atención, desde la recepción de consultas y requerimientos hasta la entrega de respuestas y soluciones. Además, establece los estándares de calidad que deben seguir los funcionarios judiciales encargados de la atención al público. Con la aprobación de este manual, se busca garantizar que los usuarios y usuarias reciban un trato adecuado, una comunicación clara y oportuna, y una resolución efectiva de sus consultas y necesidades. Esta resolución demuestra la responsabilidad de la entidad por perfeccionar el servicio al individuo y fortalecer la transparencia y eficacia en el sistema judicial.

2.2. Antecedentes de la investigación o marco referencial

A. A nivel Internacional

Rivera (2019), desarrolló su tesis “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*”. El fin fue la relación de dichos temas. De enfoque cuantitativo, descriptivo, con esquema deductivo, de diseño no experimental transversal, como instrumento el modelo SERVQUAL, destinado a analizar las anticipaciones, mientras que el otro se enfoca en evaluar las apreciaciones respecto al servicio, ambos cuestionarios con 22 preguntas, el grupo total estuvo compuesto por 336 clientes, mientras que se tomó un grupo de 180 usuarios. Para obtener los hallazgos, se usó el programa SPSS y para tabular los sondeos se ejecutó en el software Microsoft Office. Se determina que existe una conexión positiva. Esta conclusión se deriva de los hallazgos de la evaluación de hipótesis empleando el Spearman, el cual generó un coeficiente de 0.457, señalando una relación entre ellos. Además, el valor p (significancia = .000) es mínimo que el nivel significativo en 0.05, respaldando así la confirmación de la hipótesis planteada en este estudio.

Monge et al. (2019), en su investigación “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahualli – Napo*”. El fin fue evaluar cada dimensión de la calidad con el SERVQUAL, y su influencia en la percepción de cada individuo. De tipo mixto, de carácter correlacional, donde la población total se situó en 565,222 individuos y la muestra abarcó a 384 turistas, utilizando el modelo SERVQUAL. Se finalizó que se manifiesta una conexión directa entre las dos variables señaladas, se utilizó el Pearson, obteniendo un valor de 0,884 y un valor significativo de 0,0023.

Gancino (2020), desarrolló el estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*”. El fin fue establecer la conexión entre los temas. Un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y predictor, de corte transversal, cuyo conjunto total y la muestra se componían de 379 clientes, utilizando la encuesta con 16 preguntas para recopilar datos. Concluyendo que se tiene una asociación positiva, evidenciada por un coeficiente de 0.738 y un p-valor de 0.000.

B. A nivel Nacional

Ríos (2021) desarrolló el estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCSS UPLA, 2019*”. El objetivo de esta indagación consistió en analizar la conexión existente dichos temas. La metodología utilizada fue de método específico, el hipotético deductivo, hipotético-deductivo, aplicada, correlacional, diseño descriptivo correlacional, siendo 300 beneficiarios y el grupo consistió en 66 participantes, para recopilar información, aplicándose la técnica de las encuestas, y la evaluación de la información se realizó con el SPSS. Concluyendo que, se encuentra una fuerte y significativa conexión positiva, de una correlación Spearman de 0,889 y un valor significativo de 0,000.

Maturrano (2019), cuyo estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019*”. Cuyo fin fue identificar qué asociación existe entre dichos temas. Se empleó metodológicamente un enfoque mixto, diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. Una muestra de 500 usuarios, y se seleccionó un grupo representativo de 217 usuarios, los dispositivos empleados para recopilar información fueron: se administró un conjunto de preguntas, el manejo de datos se realizó con el procesador

SPSS v24, con ayuda del EXCEL para organizar todo lo recopilado. Finalizando, una relación afirmativa y relevante entre los temas, con un grado alto y positivo (0.866) y $p = 0.000$.

Romero (2023) en su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque*”. El propósito fue establecer la conexión entre dichos temas, diseño no experimental y descriptiva-correlacional, involucrando a un grupo de 127 individuos. Un cuestionario para calcular las variables, el 85,04% de los partícipes perciben que la primera y segunda variable se sitúan en los niveles bajo y medio. Estos valores señalan que no se considera óptima. Concluyendo que, hay una conexión inmediata entre las variables evaluadas en el área, con un coeficiente de correlación $r = 0.876$, se expresa que una excelencia notable en la prestación del servicio contribuye de manera considerable a incrementar la complacencia del usuario externo. Por ende, es esencial elevar el estándar de calidad al prestar el servicio por parte de los que trabajan en esa entidad, ya que esto ejercerá un impacto directo en la complacencia del cliente externo.

C. A nivel Local

Burgos (2022), realizó el estudio “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022*”. El fin fue determinar la asociación entre dichos temas. Enfoque aplicado, diseño no experimental y correlacional. Se seleccionó a 325 usuarios pertenecientes a la entidad en cuestión, a quienes se les administró un cuestionario diseñado previamente. En conclusión, existe una asociación significativamente templada entre los temas consideradas, aplicando la correlación de Spearman, se obtuvieron hallazgos que indican una significancia de 0.00 y un $r = 0.374$.

Chacón (2021), desarrolló el estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 202*”. El propósito fue establecer el nivel de relación entre dichos temas. Se optó por una metodología de naturaleza cuantitativa, y los resultados provienen de un análisis correlacional descriptivo realizado mediante un diseño no experimental. La investigación incluyó a una población total de 800 participantes, de la cual se seleccionó un grupo de 261 individuos. Se aplicaron instrumentos de medición previamente validados y de confianza. La información fue procesada empleando la aplicación estadística SPSS para realizar el análisis y la interpretación correspondientes. En conclusión, se nota una conexión positiva y relevante entre las variables analizadas, dado que se registró un $r = 0.911$. Esto señala una asociación positiva perfecta.

Valderrama (2021), en su estudio “*La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018*”. El fin fue evaluar dichos temas. Se empleó una metodología de tipo descriptivo, de corte transversal y no experimental, con un grupo de 150 participantes que llevan a cabo gestiones en dicho centro, aplicando un cuestionario. Concluyendo que, existe relacionan positiva y significativamente entre las entre las variables en este estudio, con un $r = 0.8679$ y una significación de 0.000.

2.3.Bases teóricas

2.3.1. Teorías de la Calidad

Quispe (2015, p. 33) La calidad constituye un elemento fundamental para cualquier organización, en tanto que representa el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, el medio para alcanzar los resultados planificados y la fuente de satisfacción tanto para el consumidor como para los miembros de la organización. Abarca todas las etapas y procesos que intervienen en el ciclo de vida de un producto

o servicio, exigiendo la asignación juiciosa de recursos para prevenir errores.

Requiere la participación activa de todo el personal, manteniendo en primer plano las necesidades holísticas de los clientes, con el objetivo final de superar sus expectativas.

En consonancia con lo anterior, la Real Academia Española (RAE) define la calidad como la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie" (RAE, 2024).

Tigani (2006) amplía aún más esta noción, sugiriendo que la calidad puede cuantificarse como el grado en que algo satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor a un individuo. Si bien los bienes tangibles pueden compararse objetivamente con un ideal o estándar establecido, medir la calidad de los servicios y las percepciones subjetivas de los clientes presenta un desafío distinto. En este ámbito, la verdadera calidad trasciende la adhesión a un estándar predeterminado; más bien, radica en superar las expectativas que cada cliente tiene sobre el producto o servicio recibido.

La calidad, cuando se la ve desde una perspectiva centrada en el usuario, gira en torno a la capacidad de gratificar los deseos del consumidor. La calidad de un producto está intrínsecamente vinculada a su alineación con las preferencias del cliente, lo que lleva a la noción de "aptitud para el uso". Evans y Lindsay (2008, p.14), citados por Quispe (2015, p.34), afirman acertadamente que la calidad está determinada por las expectativas del cliente. Dada la diversa gama de deseos y necesidades individuales, los estándares de calidad varían inherentemente, lo que conduce a una definición basada en el usuario: "La calidad es la adaptación al uso

para el que se compra el producto", o el grado en que el producto cumple con su propósito previsto.

Romero (2019, p.23) destaca la naturaleza multifacética de la calidad, enfatizando la existencia de definiciones variables que se derivan de diferentes enfoques teóricos. Esta diversidad, sin embargo, no implica una falta de coherencia; más bien, refleja la riqueza y complejidad del concepto. ADRA (2001), en su publicación "Control de Calidad", presenta una compilación de definiciones notables:

- Crosby, P.: "La calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez y siempre".
- C.F.E. Irapuato, Gto.: "La calidad es satisfacer las necesidades del cliente".
 - Valdez Buratti, Luigi: "La calidad es un servicio que debe entregarse a los clientes de manera oportuna, cuando lo necesitan y donde lo necesitan".

2.3.1.1. Teorías de la Calidad del Servicio

Según Seto (2004, citado en Velarde & Medina, 2016), la calidad del servicio ha ganado prominencia tanto en entidades industriales como en compañías de servicios, considerándola una herramienta estratégica crucial para sobrevivir en entornos altamente competitivos, desde una perspectiva académica y práctica en el mercado. Además, Velarde & Medina, (2016) señala que, durante la revolución, se inició un avance en la gestión de la calidad, donde los operadores asumieron la responsabilidad completa de la manufactura del producto, siendo capaces de garantizar la excelencia en su trabajo.

Matsumoto (2014) define la calidad del servicio como el resultado de un proceso en el cual el consumidor evalúa y compara sus expectativas con sus percepciones. Por otro lado, Thompson (2006, citado en Medina & Velarde, 2016) expresa que el objetivo principal es satisfacer de manera planificada todas las necesidades y aspiraciones de los individuos.

2.3.1.2. Enfoques de Calidad del Servicio

SERVQUAL, propuesto por Zeithaml et al. (1992), identifica cinco características esenciales para evaluar a la primera variable. Estos investigadores también introducen el modelo de brechas o deficiencias, que destaca las disparidades entre distintos elementos del servicio, como las anticipaciones de los usuarios y las experiencias vividas y las interpretaciones de los empleados en relación a los requisitos de los clientes. Estas discrepancias señalan cinco separaciones que pueden ocasionar complicaciones en el desarrollo del servicio y, en última instancia, afectar la medición global de calidad realizada por los usuarios. En el marco de esta investigación, se empleará el modelo SERVQUAL como marco de referencia.

2.3.2. Teoría de Satisfacción al cliente

Como (Kotler, 2001), es un concepto clave en el ámbito del marketing y se refiere al grado en que las experiencias y percepciones de un cliente cumplen o superan sus expectativas previas respecto a un producto, servicio o marca específica. Kotler subraya la relevancia de la satisfacción del individuo como un fin fundamental para las organizaciones, dado que se estima que los clientes complacidos son más propensos a mantener relaciones comerciales continuas, recomendar la empresa a otros y mostrar mayor lealtad a la marca. Por lo tanto, la complacencia del cliente

emerge como un elemento crucial para alcanzar el éxito y la rentabilidad de una entidad.

Con el fin de conseguir la conformidad del comprador, Kotler señala la necesidad de comprender y gestionar las anticipaciones de los usuarios, brindar producto y servicio de calidad cumpliendo con las promesas realizadas, ofrecer un excelente servicio al cliente y fomentar una comunicación segura con los clientes para comprender y abordar sus necesidades y deseos. En resumen, según Kotler, el rol de la complacencia del cliente es fundamental en la prosperidad de un negocio, y se logra al superar o exceder las anticipaciones del cliente por medio de abastecer productos y servicios de excelencia, un excelente servicio al cliente y una comunicación efectiva.

Las normas ISO 9001 son una referencia de calidad centrada en el cliente que puede ser aplicada a diversas organizaciones, independientemente de su tamaño. Su principal enfoque está puesto en garantizar el contento de los clientes. En el contexto de las pautas específicas para el control de La excelencia de los servicios en el ámbito gubernamental, se destaca la relevancia de algunos factores que impactan en la satisfacción de los individuos.

Uno de ellos es la atención profesional durante el servicio, que involucra las conductas realizadas por los funcionarios públicos al brindar un servicio o entregar un bien, utilizando los distintos canales de atención disponibles. Además, se hace hincapié en la importancia de proporcionar información oportuna, clara y sencilla al usuario.

Otro aspecto relevante es el tiempo que los funcionarios públicos deben proponer atención a los usuarios y suministrar un servicio apropiado. Finalmente, se destaca la importancia de certificar la accesibilidad de los usuarios a cada bien y servicio ofrecidos por la entidad.

2.3.3. La calidad en relación con la satisfacción

Velandia et al. (2007) destacan que en la actualidad es común que empresas tanto privadas como públicas de distintos sectores, como el campo de la salud, empleen valoraciones fundamentadas en las opiniones de clientes, compradores, usuarios o individuos atendidos. Los índices de calidad y satisfacción son considerados como uno de los activos fundamentales en los cuales se basa la ganancia económica y el desarrollo de las compañías, así como la credibilidad de los ciudadanos en los servicios proporcionados, son aspectos influyentes. Las evaluaciones centradas en las percepciones desempeñan una función vital en la competitividad de las empresas. No obstante, es importante tener claridad sobre qué se está midiendo al preguntar acerca de la calidad o satisfacción, y qué concepto debe utilizarse en un contexto particular. Además, es esencial considerar que disponer de indicadores confiables y válidos para estos conceptos no es una tarea fácil.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Calidad del Servicio.

a. Definiciones

La calidad del servicio se define como una declaración o actitud respecto a la excelencia general o la superioridad del servicio total. Zeithaml et al. (1992) identificaron cinco dimensiones fundamentales para evaluarla: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En cuanto a las dimensiones e indicadores específicos:

Capacidad de respuesta: Se refiere a la disposición del equipo para proporcionar apoyo y asistencia rápida y efectiva a los individuos. Los

indicadores incluyen la prontitud en la respuesta, la actitud del personal y su habilidad para atender las necesidades individuales de manera efectiva.

Fiabilidad: Denota la competencia del personal para cumplir adecuadamente con los servicios comprometidos. Esto se evidencia en la profesionalidad, puntualidad y honestidad del personal durante la prestación del servicio.

Seguridad: Se centra en la habilidad del equipo para ofrecer asistencia de manera competente y establecer confianza con los clientes. En algunos casos, también implica que los clientes se sientan seguros durante la interacción con el servicio. Los indicadores incluyen la comunicación efectiva, la rapidez en la respuesta y la comprensión de las necesidades del cliente.

Empatía: Refiere al grado de consideración personalizada que la empresa ofrece a sus usuarios, incluyendo un trato amable, cortés y atento, adaptado a las necesidades individuales de cada cliente. Los indicadores abarcan la atención personalizada, la cortesía y amabilidad del personal, y la capacidad para satisfacer las solicitudes específicas de los clientes.

Aspectos tangibles: Comprenden los atributos físicos y visuales del proveedor de servicios, incluyendo la calidad de las instalaciones físicas, la imagen del personal y los materiales utilizados durante la interacción con los clientes.

2.4.2. Satisfacción del Usuario

a. Definición.

Duque (2005) argumenta que la atención al cliente implica establecer y gestionar una relación mutua para cumplir con las expectativas entre el cliente y la entidad. Este enfoque se fundamenta en la comunicación y la respuesta durante todas las etapas del proceso de servicio, con el objetivo principal de mejorar las experiencias que los usuarios tienen con el servicio ofrecido por la entidad.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del servicio al público:

Comunicación: La comunicación desempeña un papel crucial en la satisfacción de los clientes. La interacción comunicativa después de la transacción no solo afecta la satisfacción, sino que también influye en la disposición a realizar compras repetidas. Según la Secretaría de Gestión Pública-SGP, en el ámbito público, la comunicación se refiere a la forma en que se proporciona información a los ciudadanos, la cual debe ser clara, precisa y fácil de entender. Para lograr esto, se han implementado plataformas de gobierno abierto y modernización del estado que permiten un acceso rápido y oportuno a la información mediante tecnologías.

Transparencia: Se refiere al grado en que los clientes perciben la ausencia de términos ocultos o información engañosa. La falta de transparencia puede afectar la confianza y, por ende, la relación entre la empresa y el cliente. Según la Secretaría de Gestión Pública-SGP,

vinculada a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), aunque la Constitución no aborda directamente la transparencia, se reconoce como un principio implícito. La transparencia se centra en la disponibilidad de información que debe ser de alta calidad, exhaustiva y proporcionada de manera oportuna. Por lo tanto, cuanto más transparente sea la gestión pública, más responsables y comprometidas serán las administraciones con los objetivos públicos.

Expectativas: Se refieren a las anticipaciones que los consumidores tienen sobre un servicio o producto. Estas expectativas pueden surgir de las promesas que las empresas hacen sobre las características y beneficios de cada producto o servicio, y pueden evaluarse según la satisfacción del cliente, el tiempo de espera y la calidad del servicio proporcionado. En resumen, las expectativas de los clientes son fundamentales para evaluar su nivel de satisfacción y pueden verse influenciadas por varios factores, como la publicidad y las promesas de la empresa.

2.5. Definición de términos básicos

- **Complacencia:** Surge cuando la ejecución percibida supera considerablemente las anticipaciones del usuario (Kotler, 1997, p. 34).
- **Desempeño:** Alcanzar metas, manera en que alguien o algo opera en lograr la eficacia (Vargas y Aldana, 2014, p. 75).
- **Satisfacción:** Estado experimentado por un cliente cuando el desempeño percibido de un producto o servicio cumple o supera sus expectativas (Adaptado de Kotler, 1997, p. 34).
- **Nivel:** Nivel logrado por una medida en relación con un punto referencial (Vargas y Aldana, 2014, p. 75)
- **Productividad:** Correspondencia en la medida de un producto y la cuantía de elementos utilizados en su producción. La productividad está vinculada a la eficacia de los insumos con el fin de generar los servicios requeridos (Vargas y Aldana, 2014, p. 6).
- **Dimensión:** Característica específica o aspecto particular de algo (Real Academia Española, 2014).
- **Eficacia:** Capacidad para lograr el impacto deseado o esperado (Real Academia Española, 2014).
- **Eficiencia:** Aptitud para utilizar recursos de manera óptima y alcanzar un resultado específico según el propósito (Real Academia Española, 2014).
- **Institución Pública:** Entidades financiadas por el gobierno y dependientes del estado (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2014, p. 21).
- **Gestionar:** Tomar la dirección, coordinación y operación de una empresa, organización o entidad financiera (Real Academia Española, 2014).

- **Gobierno Abierto:** Nuevo modelo de interacción entre líderes gubernamentales, entidades y la comunidad, caracterizado por la transparencia, accesibilidad y cooperación activa de los ciudadanos en la formulación y ejecución de políticas públicas (SGP, 2014, p. 9).
- **Gobierno Electrónico:** Transformación del sistema gubernamental mediante el uso de tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad y acercar el gobierno a los ciudadanos (SGP, 2014, p. 9).
- **Transparencia:** Característica de ser claro y comprensible en sus acciones y comunicaciones (Real Academia Española, 2014).
- **Usuario:** Persona con derecho a utilizar algo que pertenece a otro, con ciertas restricciones (Real Academia Española, 2014).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La implementación de mejoras en la capacitación del personal, la motivación de los empleados, la disponibilidad de recursos humanos y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca tendrá un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios externos en el año 2023.

3.1.2. Hipótesis específica

- a) Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- b) Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- c) Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- d) Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.
- e) Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

3.2.Variables

Variable 1: Calidad de Servicio

Variable 2: Satisfacción del Usuario

3.3.Operacionalización de los componentes de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Título: <i>Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023</i>					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Instrumentos de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
La implementación de mejoras en la capacitación del personal, la motivación de los empleados, la disponibilidad de recursos humanos y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca tendrá un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios externos en el año 2023	Calidad de Servicio. - Es una declaración o Actitud referente a la calidad en general o la supremacía del servicio total. Zeithaml, et (1992), indicado cinco dimensiones fundamentales para evaluar. Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.	V1. Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Velocidad del servicio	Encuesta – cuestionario
				Disponibilidad constante para asistencia	
				Deseo de Proporcionar aclaraciones sobre las incertidumbres	
				Proporcionar información sobre la baja del servicio.	
			Fiabilidad	Cumple sus promesas	
				Entusiasmo genuino por resolver problemas.	
				Ofrezca un servicio excepcional en el primer intento.	
			Seguridad	Información precisa.	
				Comportamiento confiable de los empleados.	
				Los clientes tienen una sensación de seguridad.	
	Empatía	Amabilidad de los empleados, Experiencia adecuada del empleado			
		Enfoque individualizado			
		Orientación u atención al cliente.			
		Posee una comprensión integral de los requisitos del cliente.			
Aspectos Tangibles	Dedicados a brindar un servicio excepcional.				
	Características físicas del equipo				
	Instalación de componentes del equipo.				
	Atributos físicos o presentación visual del personal.				
V2. Satisfacción del Usuario Externo	- Implica la creación y administración de una conexión recíproca de cumplimiento de expectativas entre el cliente y la entidad. Duque (2005).	Transparencia	Instalación de componentes del equipo.		
			Costos del servicio		
			Dependencia de información precisa, duración del enfoque.		
		Expectativas	Nivel de satisfacción. Tratamiento recibido. Horario de atención.		
			Protocolo basado en internet		
		Comunicación	Justificación de reclamaciones		
			Los clientes tienen una sensación de seguridad.		
Amabilidad de los empleados, Experiencia adecuada del empleado					
Enfoque individualizado					
Orientación u atención al cliente.					

4.2.Diseño de la Investigación.

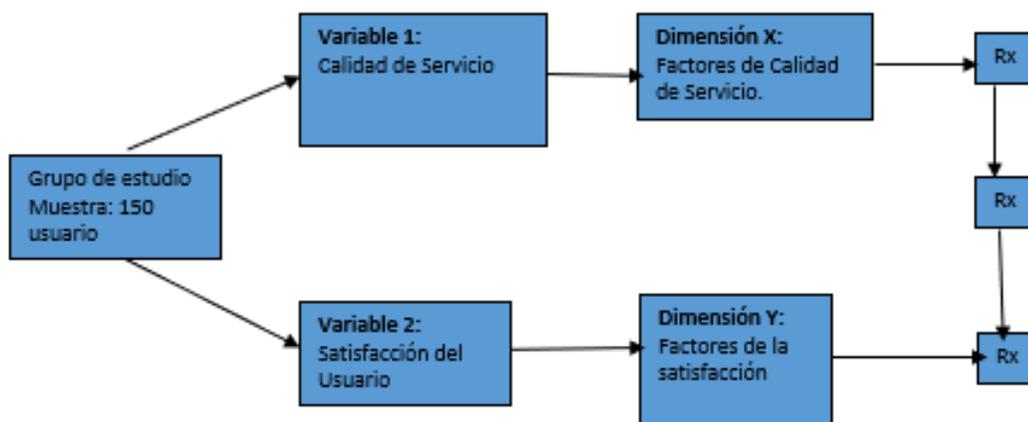
Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2003), el estudio se caracteriza por su naturaleza no experimental, lo que implica que se observan los fenómenos en su contexto natural sin manipular deliberadamente las variables independientes (p. 52). En este tipo de investigación, se busca identificar y describir las posibles relaciones entre variables sin intervenir en su desarrollo.

En cuanto a su temporalidad, el estudio se clasifica como transversal, ya que "los datos se recopilan en un solo momento, en un tiempo único. El objetivo es analizar las correlaciones entre variables en un punto específico en el tiempo" (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.52). Este enfoque permite examinar la asociación entre las variables sin establecer relaciones de causalidad."

El estudio se define como no experimental, correlacional y transversal. Se basa en la observación y medición de variables sin manipulación, buscando identificar la correlación o asociación entre ellas en un momento específico del tiempo.

Figura 2

Diseño de la Investigación



4.3. Métodos de investigación

Se empleó la perspectiva científica, considerando los procedimientos que se describen a continuación:

4.3.1. Métodos Generales

- **Método Deductivo – Inductivo:** Según Maya (2014, p. 14), el método deductivo implica partir de principios universales para derivar conclusiones específicas, permitiendo deducir consecuencias desconocidas desde principios conocidos (Cano, 1975, p. 42). En contraste, el método inductivo consiste en establecer leyes generales a partir del análisis de casos específicos, descomponiéndolos en partes para llegar a una conclusión.

En este estudio, se partió de las teorías sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Se examinaron las percepciones de calidad del servicio entre los trabajadores y las dimensiones de satisfacción de los

usuarios que utilizan el Módulo de Atención al Usuario - MAU. Basándose en estas observaciones, se formularon hipótesis para abordar los problemas identificados y se procedió a deducir posibles resultados. Finalmente, se verificaron estas hipótesis.

- **Método Analítico – Sintético:** Según Gutiérrez-Sánchez (1990, p. 133) citado por Maya (2014, p. 13), el método analítico consiste en descomponer las partes de un todo y revisar ordenadamente cada elemento por separado. En contraste, el método sintético implica analizar y combinar la información recopilada, lo que facilita la estructuración de ideas. Se destaca que el análisis y la síntesis son métodos complementarios que se utilizan conjuntamente.

En esta investigación, se llevó a cabo un análisis detallado para evaluar las características de cada variable. La calidad del servicio se desglosó en dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, junto con sus respectivos indicadores. Del mismo modo, la satisfacción del usuario se descompuso en dimensiones como transparencia, expectativas y comunicación, con sus respectivos indicadores. Paralelamente, a través de la síntesis, se integraron y recombinaron los resultados del análisis para presentar las conclusiones finales.

4.3.2. Métodos Particulares

- **Descriptivo:** Este método permitió detallar de manera sistemática las características y manifestaciones de las circunstancias, entornos y sucesos relacionados con las variables señaladas. Además, este enfoque nos ha posibilitado buscar y evaluar ciertas particularidades, así como detallar el desempeño de los colaboradores del MAU, lo cuales serán sujetos a una evaluación. Es decir, se busca exclusivamente medir o recolectar información inmediatos sobre las ideas o variables investigados.
- **Estadístico:** Se empleó el enfoque estadístico para diseñar una serie de pasos destinados a planificar la investigación. Posteriormente, se utilizará este método para adquirir información de un conjunto representativo compuesto por 150 usuarios. Los datos recabados tienen como finalidad verificar la hipótesis general del estudio. A través de este enfoque, se realizó el estudio, categorización y estudio numérico de los datos recogidos.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población.

La población de análisis estuvo constituida por los usuarios que realizan consultas o trámites en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca (CSJCA), con un total de 500 usuarios.

4.4.2. Muestra

La aproximación de personas que van al Módulo de Atención al Usuario – MAU de la Corte superior de Justicia de Cajamarca – CSJCA, son un aproximado de 500 usuario que solicitan información en el MAU, de las cuales escogimos de manera muestral de 150 usuarios.

Cabe destacar que la selección de los usuarios se basó en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos, sin seguir un procedimiento aleatorio. Si bien este método no garantiza la representatividad estadística de la población objetivo, permitió obtener información valiosa de un grupo significativo de usuarios.

Es importante señalar que el número de 150 usuarios representa un promedio semanal, obtenido a partir de la base de datos del aplicativo de trámite documentario del MAU de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Se seleccionaron los días lunes para la recolección de datos debido a que son los días con mayor afluencia de usuarios.

$$N = 150$$

4.4.3. Unidad de análisis

Los 150 usuario que asistieron un lunes a efectúan consultas y/o gestiones en el Módulo de Atención al Usuario - MAU de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca - CSJCA.

4.4.4. Unidades de Observación:

Las unidades de observación son cada usuario de la muestra que asistió el día lunes al Módulo de Atención al Usuario - MAU de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca - CSJCA.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

- **Metodología de recolección de datos Encuesta:** Se empleó la técnica de encuesta para recopilar información sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. El instrumento utilizado fue un cuestionario aplicado a 150 usuarios un día lunes, con el apoyo del personal de ventanilla.

El cuestionario constaba de preguntas cerradas, sencillas de comprender y aplicar, estructuradas de la siguiente manera:

- 4 preguntas para cada dimensión de la variable "calidad del servicio"
- 3 preguntas para cada dimensión de la variable "satisfacción del usuario"

Cada pregunta se codificó numéricamente para facilitar el procesamiento de la información y la obtención de resultados porcentuales, los cuales fueron analizados e interpretados posteriormente.

- **Escala de valoración:** Para evaluar cada ítem del cuestionario, se utilizó la escala de Likert, la cual se encuentra entre 1 y 5. De acuerdo con Malave (2007), citado por González y Zurita (2017, p. 342), la escala de Likert es uno de los métodos más reconocidos para medir variables actitudinales. La ponderación de las respuestas es la siguiente:

- Totalmente en desacuerdo: 1 punto
- En desacuerdo: 2 puntos
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos
- De acuerdo: 4 puntos

- Totalmente de acuerdo: 5 puntos

Calificación de las dimensiones: Para calificar cada dimensión, se consideraron los siguientes rangos:

- De 1 a 3 puntos: calificación deficiente
- De 3 a 4 puntos: calificación regular
- De 4 a 5 puntos: calificación buena

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El análisis de la información recopilada se llevó a cabo de forma computarizada, utilizando herramientas estadísticas como Excel, SPSS y Word, un procesador de textos. El procesamiento de datos cualitativos implicó organizar las unidades, categorías, temas y patrones identificados, para comprender en profundidad el contexto que rodea los datos y describir las experiencias de los participantes en su propio lenguaje y expresiones, según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 55).

Para analizar, interpretar y discutir los resultados obtenidos del procesamiento de datos, se utilizaron tablas y figuras, con el objetivo de presentar la información de manera organizada y clara.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

a. Equipos electrónicos

Laptop o PC, Impresora y Equipo móvil.

b. Materiales de escritorio

Papel bond A4, lapicero, memoria USB, fólder de manila, perforador, engrapador, lapicero, lápices, borrador, saca grapas, grapas, resaltador, corrector e imprevistos

c. Consumibles

Tinta de colores para impresora, memoria USB, perforador, engrapador y saca grapas e imprevistos

4.8. Matriz de consistencia metodológica.

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica

Título: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023												
Formulación del Problema de la	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de	Metodología	Poblacion y Muestra				
¿Cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca en 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023	La implementación de mejoras en la capacitación del personal, la motivación de los empleados, la disponibilidad de recursos humanos y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca tendrá un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios externos en el año 2023.	VI. Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Velocidad del servicio.	Cuestionario	Métodos: se utiliza el método científico que incluye los Métodos Generales (Deductivo-Inductivo y Analítico Sintético) y Métodos Particulares (Descriptivo-Estadístico)	Ciudadano - Usuario				
									Disponibilidad constante para asistencia. Deseo de proporcionar aclaraciones sobre las incertidumbres. Proporcionar información sobre la baja del servicio.			
				Fiabilidad	Cumplen sus promesas. Entusiasmo genuino por resolver problemas. Ofrezca un servicio excepcional en el primer intento. Información precisa.							
Preguntas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis específicas										
1. ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?	1. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio del Módulo de Atención al Usuario y la satisfacción del usuario externo en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	1. Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.		Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Los clientes tienen una sensación de seguridad. Amabilidad de los empleados Experiencia adecuada del empleado Enfoque individualizado.							
				Empatia	Orientación u atención al cliente. Posee una comprensión integral de los requisitos del cliente. Dedicados a brindar un servicio excepcional. Características físicas del equipo.							
2. ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?	2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	2. Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.		Aspectos Tangibles	Instalación de componentes del equipo. Atributos físicos o presentación visual del personal. Materiales relacionados con la presentación del servicio. Accesibilidad a la información.							

3. ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?	3. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	3. Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	V2. Satisfacción del Usuario	Transparencia	Costos del servicio. Dependencia de información precisa, duración del enfoque Nivel de satisfacción Tratamiento recibido Horario de atención			
4. ¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?	4. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023	4. Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.		Expectativas	Protocolos basados en internet Justificación de reclamaciones Los clientes tienen una sensación de seguridad			
5. ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023?	5. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023	5. Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.		Comunicación	Amabilidad del empleado, Experiencia adecuada del empleado Enfoque individualizado. Orientación y atención al cliente.			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para analizar la relación entre las variables del Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Suprema de Justicia de Cajamarca (CSJCA), se aplicó un cuestionario con 29 preguntas calificadas en una escala ordinal. Cada pregunta está asociada a una dimensión específica, la cual a su vez incluye indicadores correspondientes.

El instrumento se administró a los 150 usuarios del MAU de la CSJCA para obtener su perspectiva sobre las variables estudiadas.

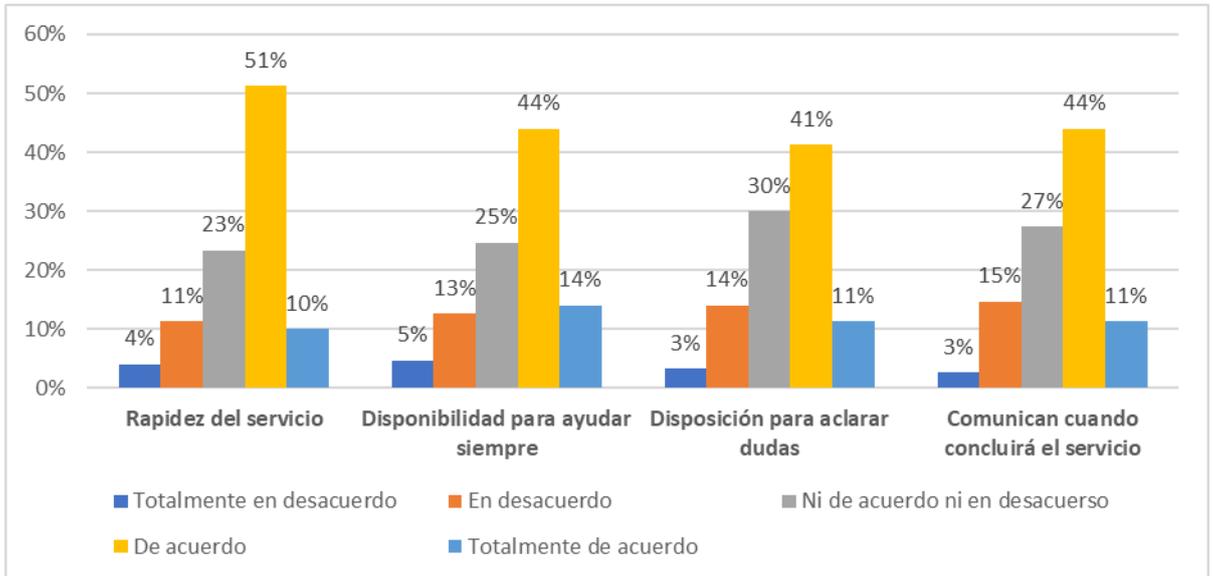
Luego de recopilar los datos, estos fueron transferidos a Excel para realizar los cálculos necesarios, utilizando fórmulas para obtener los valores correspondientes a cada variable, dimensión e indicador. Posteriormente, se importaron los datos a SPSS 26 para su análisis e interpretación.

5.1.1. Calidad de servicio

5.1.1.1. Capacidad de respuesta

Figura 3

Calidad de respuesta



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 3, el 51% consideran que está de acuerdo con la rapidez del servicio que se brinda en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 4% considera está totalmente en desacuerdo con la rapidez del servicio.

Además, el 44% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo sobre la disponibilidad la contribución del personal para ayudar a cada usuario del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 5% menciona que está totalmente en desacuerdo sobre la disponibilidad personal disponible para ayudar del MAU de la CSJCA.

Del mismo modo, el 41% de encuestados, mencionan que están de acuerdo con la disposición del personal para aclarar dudas en el MAU de la CSJCA, mientras que

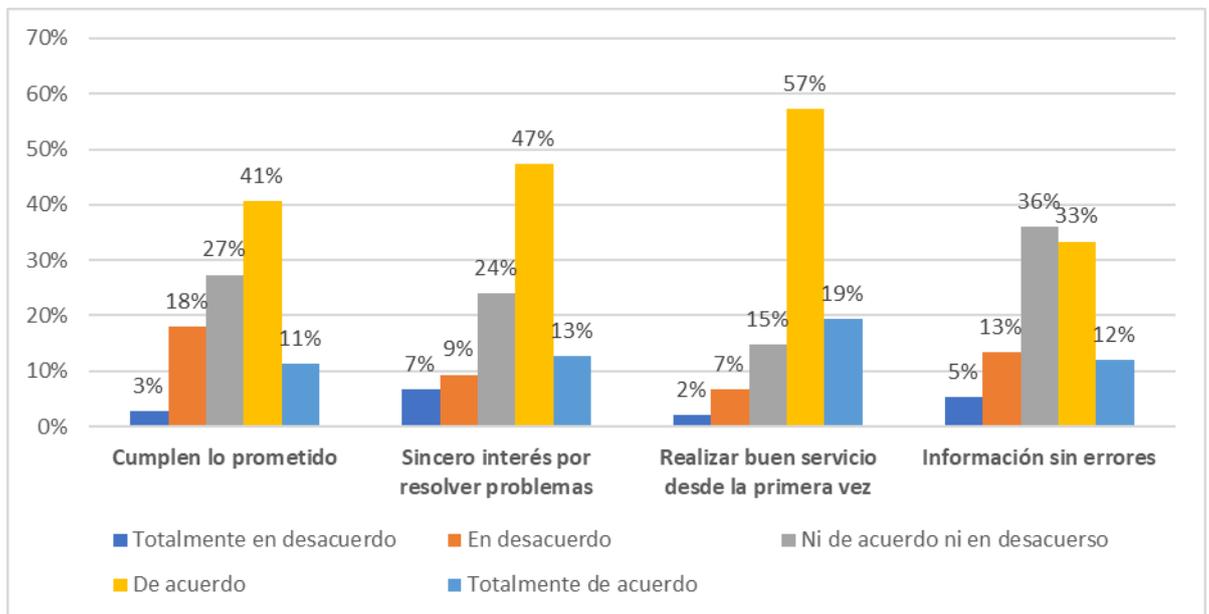
solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo con la disposición del personal para aclarar dudas en el MAU de la CSJCA.

Finalmente, el 44% de encuestados, consideran que están de acuerdo en la comunicación del personal cuando concluye el servicio en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo en la comunicación del personal cuando concluye el servicio en el MAU de la CSJCA

5.1.1.2. Fiabilidad

Figura 4

Fiabilidad



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 4, el 41% consideran que están de acuerdo con el cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% se opone firmemente con el cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido en el MAU de la CSJCA.

Además, el 47% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo en el sincero interés que se muestra por resolver problemas en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 7% menciona que están totalmente en desacuerdo en el sincero interés que se muestra por resolver problemas en el MAU de la CSJCA.

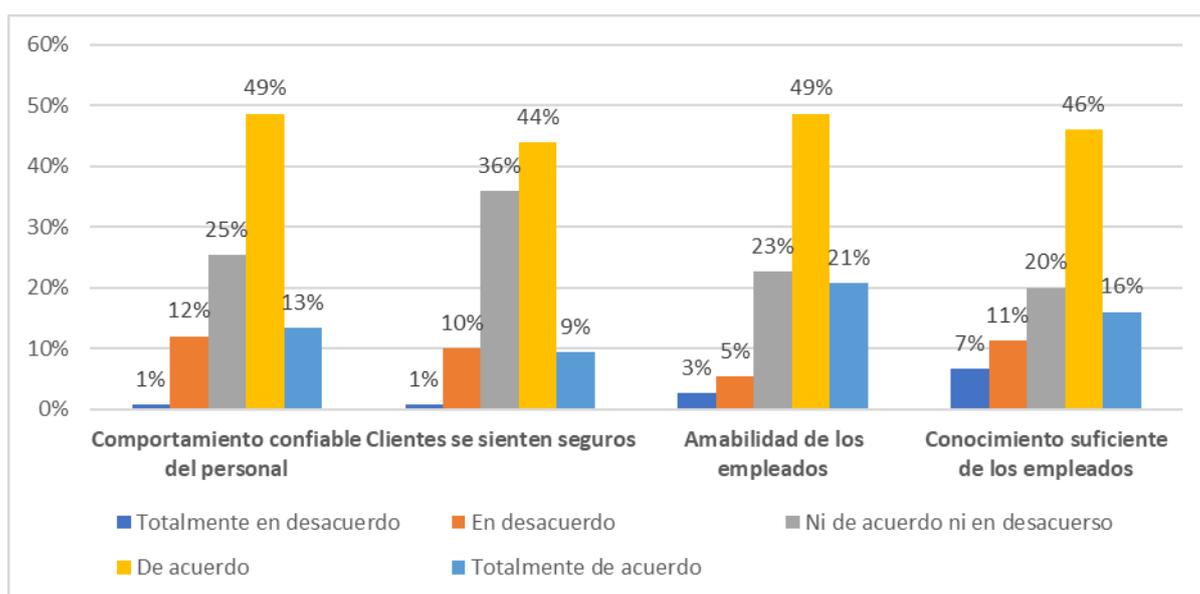
Del mismo modo, el 57% de encuestados, mencionan que están de acuerdo en que se atiende en orden de llegada en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 2% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que se atiende en orden de llegada en el MAU de la CSJCA.

Finalmente, el 36% de encuestados, consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se brinda información sin errores en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 5% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que se brinda información sin errores en el MAU de la CSJCA.

5.1.1.3. Seguridad

Figura 5

Seguridad



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 5, el 49% consideran que está de acuerdo con el comportamiento confiable del personal en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 1% considera que está totalmente en desacuerdo con el comportamiento confiable del personal en el MAU de la CSJCA.

Además, el 44% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo en sentirse seguros al brindar información al personal del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 1% menciona que está totalmente en desacuerdo en sentirse seguros al brindar información al personal del MAU de la CSJCA.

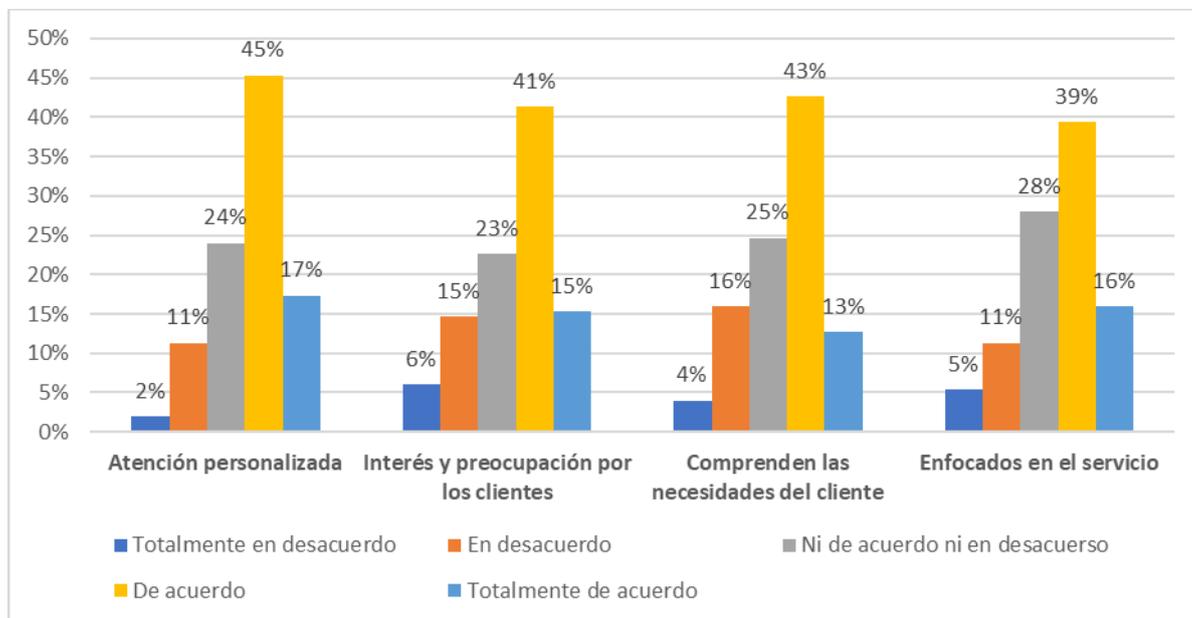
Del mismo modo, el 49% de encuestados, mencionan que están de acuerdo en que el personal los trató con amabilidad al usuario de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en que el personal los trató con amabilidad al usuario de la CSJCA.

Finalmente, el 46% de encuestados, consideran que están de acuerdo en que el personal posee el entendimiento adecuado para contestar a sus preguntas en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 7% mencionan que mantienen opiniones opuestas con respecto al personal cuenta con la información adecuada para dar respuesta a sus preguntas en el MAU de la CSJCA.

5.1.1.4.Empatía

Figura 6

Empatía



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 6, el 45% consideran que está de acuerdo con la atención personalizada servida por el funcionario en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 2% considera está totalmente en desacuerdo con la atención personalizada servida por el funcionario en el MAU de la CSJCA.

Además, el 41% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo con el interés y preocupación por los clientes de parte del personal del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 6% menciona que está totalmente en desacuerdo con el interés y preocupación por los clientes de parte del personal del MAU de la CSJCA.

Del mismo modo, el 43% de encuestados, mencionan que están de acuerdo en que el personal comprende las necesidades del cliente en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 4% mantienen posturas totalmente opuestas respecto a si el

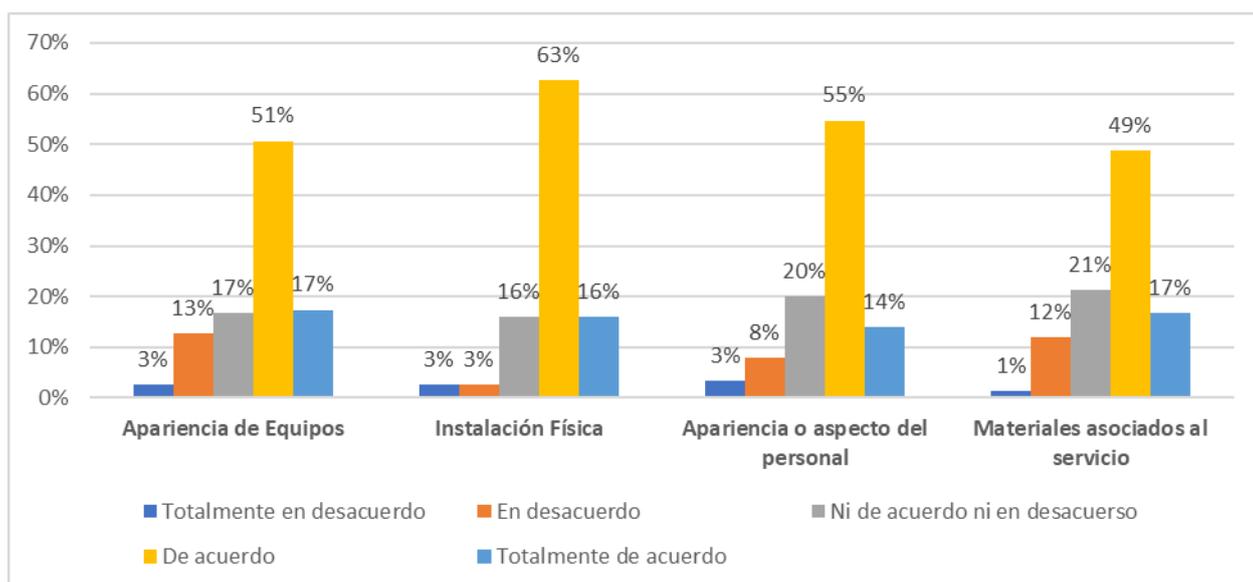
personal tiene una comprensión adecuada de las necesidades del cliente en el MAU de la CSJCA.

Finalmente, el 39% de encuestados, consideran que están de acuerdo en que el personal está enfocado en brindar un buen servicio en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 5% mantienen puntos de vista completamente divergentes respecto a si el personal tiene su enfoque centrado en proporcionar un buen servicio en el MAU de la CSJCA.

5.1.1.5. Elementos Tangibles

Figura 7

Elementos tangibles



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 7, el 51% consideran que está de acuerdo con la apariencia moderna de los equipos del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% considera está totalmente en desacuerdo con la apariencia moderna de los equipos del MAU de la CSJCA.

Además, el 63% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo con que las estructuras físicas son visualmente agradables, higiénicas y confortables en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% menciona que está totalmente en desacuerdo con que las estructuras físicas son visualmente agradables, higiénicas y confortables en el MAU de la CSJCA.

Del mismo modo, el 55% de encuestados, mencionan que están de acuerdo con la apariencia o aspecto del personal en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo con la apariencia o aspecto del personal en el MAU de la CSJCA.

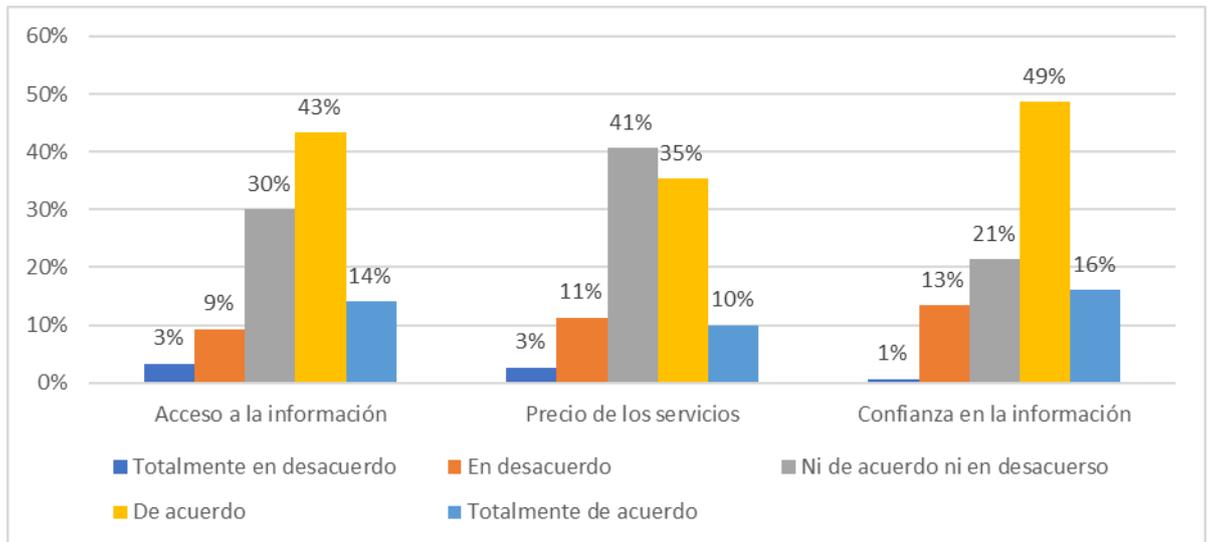
Finalmente, el 49% de encuestados, consideran que están de acuerdo con los materiales asociados al servicio para una orientación adecuada en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo con los materiales asociados con el servicio para una orientación adecuada en el MAU de la CSJCA.

5.1.2. Satisfacción del Usuario

5.1.2.1. Transparencia

Figura 8

Transparencia



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 8, el 43% consideran que está de acuerdo con el acceso a la información proporcionada en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% considera está totalmente en desacuerdo con el acceso a la información proporcionada en el MAU de la CSJCA.

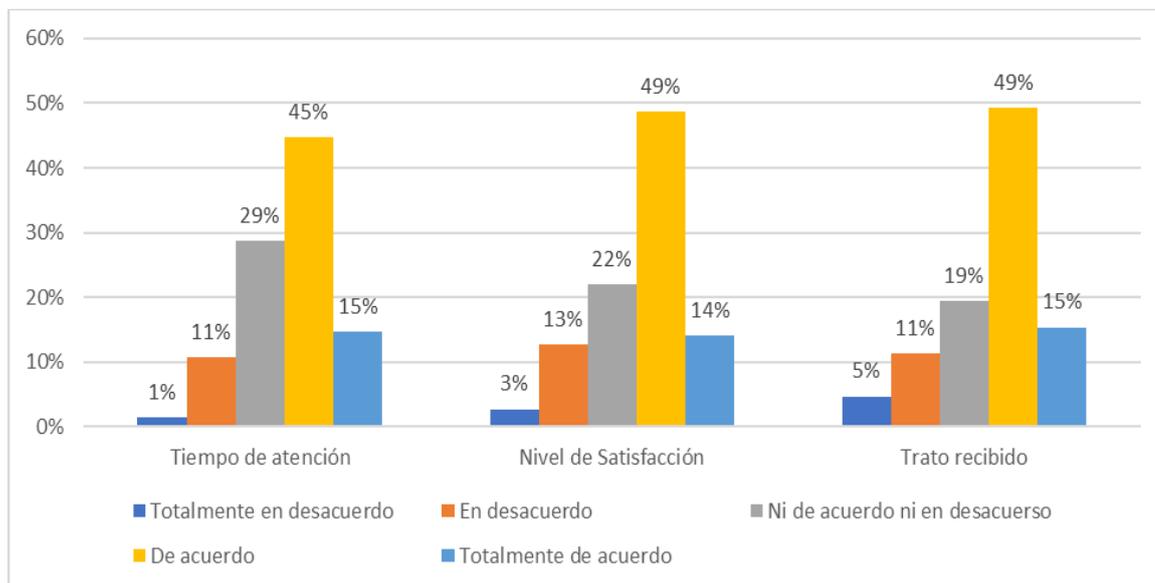
Además, el 41% de los usuarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre los precios de cada servicio brindado en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo.

Finalmente, el 49% de encuestados, consideran que están de acuerdo en que la información proporcionada por el personal es confiable en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 1% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que la información proporcionada por el personal es confiable en el MAU de la CSJCA.

5.1.2.2.Expectativas

Figura 9

Expectativas



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 9, el 45% consideran que está de acuerdo con el tiempo de atención en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 1% considera está totalmente en desacuerdo con el tiempo de atención en el MAU de la CSJCA.

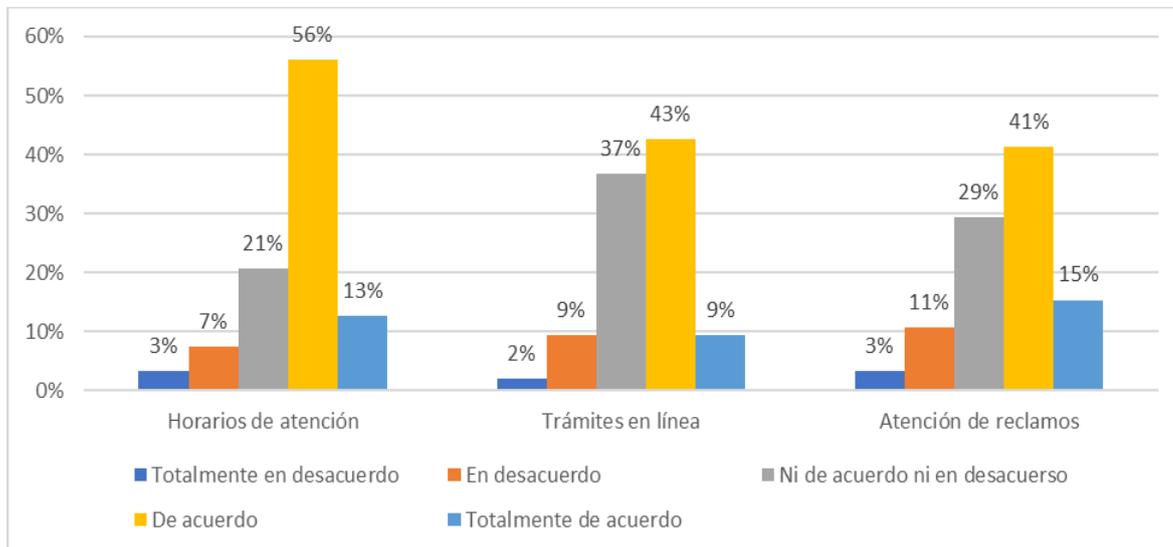
Además, el 49% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo servida por el funcionario del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% menciona que está totalmente en desacuerdo servida por el funcionario del MAU de la CSJCA.

Finalmente, el 49% de encuestados, consideran que están de acuerdo con la amabilidad por el funcionario del MAU de la CSJCA, mientras que solo el 5% mencionan que están totalmente en desacuerdo con la amabilidad del funcionario del MAU de la CSJCA.

5.1.2.3.Comunicación

Figura 10

Comunicación



Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

Figura 10, el 56% consideran que está de acuerdo con los horarios de atención en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% considera está totalmente en desacuerdo con los horarios de atención en el MAU de la CSJCA.

Además, el 43% de los encuestados, mencionan que está de acuerdo sobre los servicios online que son ofrecidos en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 2% menciona que está totalmente en desacuerdo.

Finalmente, el 41% de encuestados, consideran que están de acuerdo con la atención a los reclamos en el MAU de la CSJCA, mientras que solo el 3% mencionan que están totalmente en desacuerdo con la atención a los reclamos en el MAU de la CSJCA.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e Interpretación de Resultados

5.2.1.1. Valoración de las variables y dimensiones

5.2.1.1.1. Calidad de servicio

Tabla 3

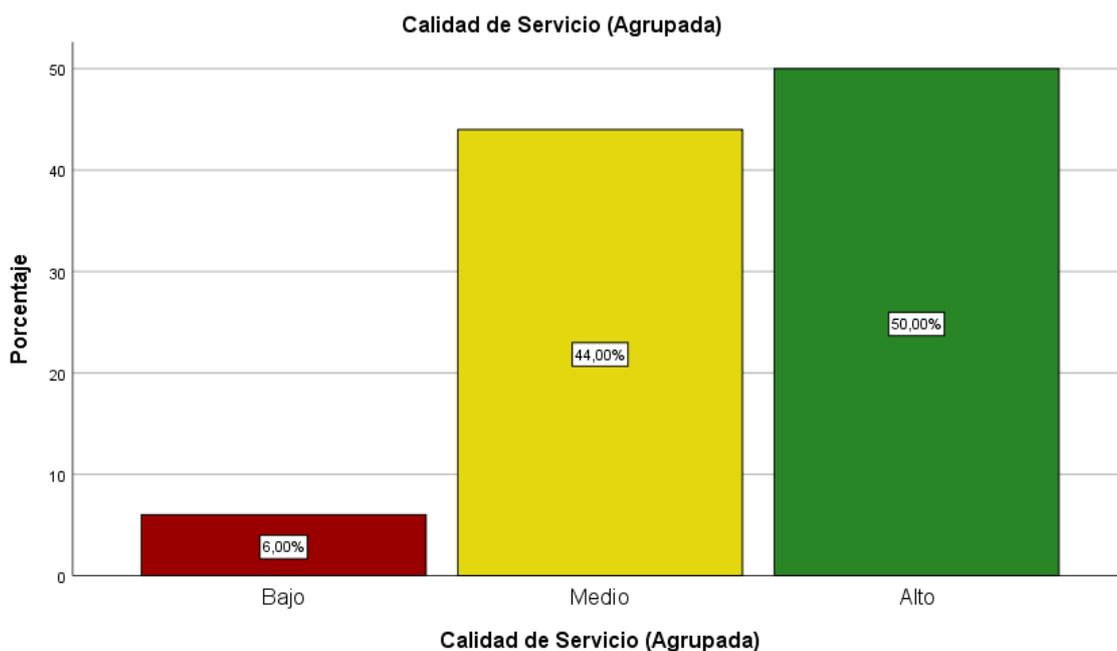
Calidad de servicio (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	9	6,0	6,0	6,0
	Medio	66	44,0	44,0	50,0
	Alto	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 11

Calidad de servicio (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 3

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la calidad de servicio; el 50% lo califica como “alto”, el 44% lo califica como “medio”, mientras que solo el 6% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que esta variable es considerada como “alta”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la aptitud para reaccionar, la fiabilidad, la seguridad, la simpatía y los objetos palpables; ya que de esta manera elevará la calidad de la prestación de servicios.

A) Capacidad de respuesta

Tabla 4

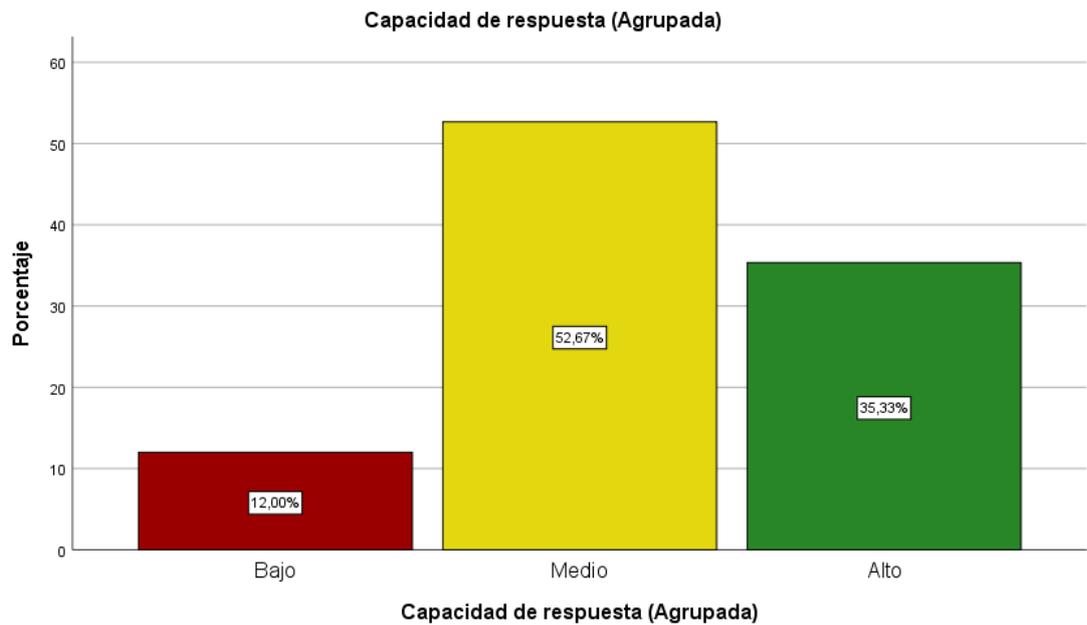
Capacidad de respuesta (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	18	12,0	12,0	12,0
	Medio	79	52,7	52,7	64,7
	Alto	53	35,3	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 12

Capacidad de respuesta (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 4

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la capacidad de respuesta; el 52,67% lo califica como “medio”, el 35,33% lo califica como “alto”, mientras que solo el 12% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la capacidad de respuesta es considerada como “medio”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la prontitud en la entrega del servicio, la disposición para ofrecer asistencia, la inclinación para aclarar dudas y la comunicación al finalizar el servicio; ya que de esta manera aumentará el nivel de la aptitud para reaccionar, y, en consecuencia, la excelencia en el servicio.

B) Fiabilidad

Tabla 5

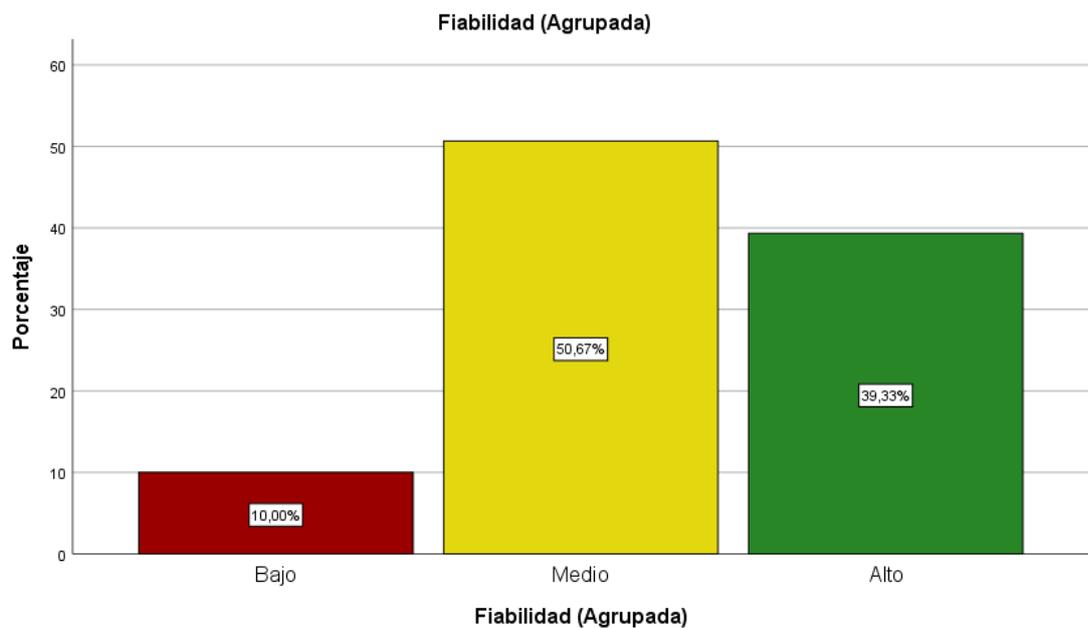
Fiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	15	10,0	10,0	10,0
	Medio	76	50,7	50,7	60,7
	Alto	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 13

Fiabilidad (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 5

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la fiabilidad; el 50,67% lo califica como “medio”, el 39,33% lo califica como “alto”, mientras que solo el 10% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la fiabilidad es considerada como “medio”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando el cumplimiento de lo prometido, disposición para solucionar dificultades, atención según el orden en que se presenten y suministro de datos sin inexactitudes; ya que de esta manera aumentará dichos temas.

C) Seguridad

Tabla 6

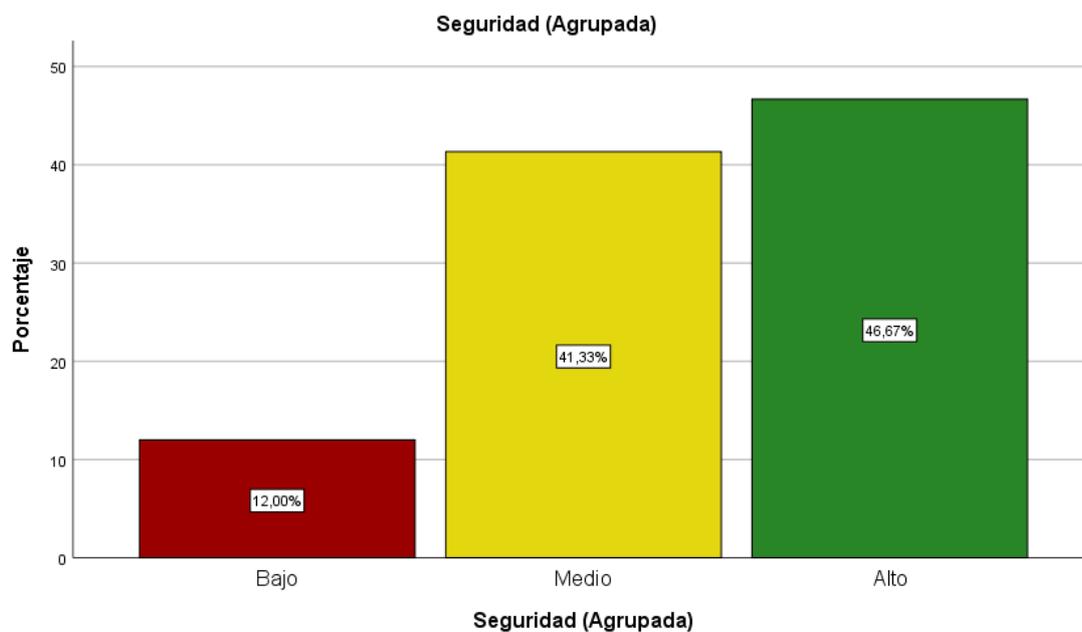
Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	18	12,0	12,0	12,0
	Medio	62	41,3	41,3	53,3
	Alto	70	46,7	46,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 14

Seguridad (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 6

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la seguridad; el 46,67% lo califica como “alto”, el 41,33% lo califica como “medio”, mientras que solo el 12% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la seguridad es considerada como “alto”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando el servicio individualizado, el compromiso y la atención hacia los clientes, Obtener información sobre los requisitos y deseos de sus clientes y conocimientos suficientes para responder preguntas; ya que de esta manera aumentará el nivel de la seguridad.

D) Empatía

Tabla 7

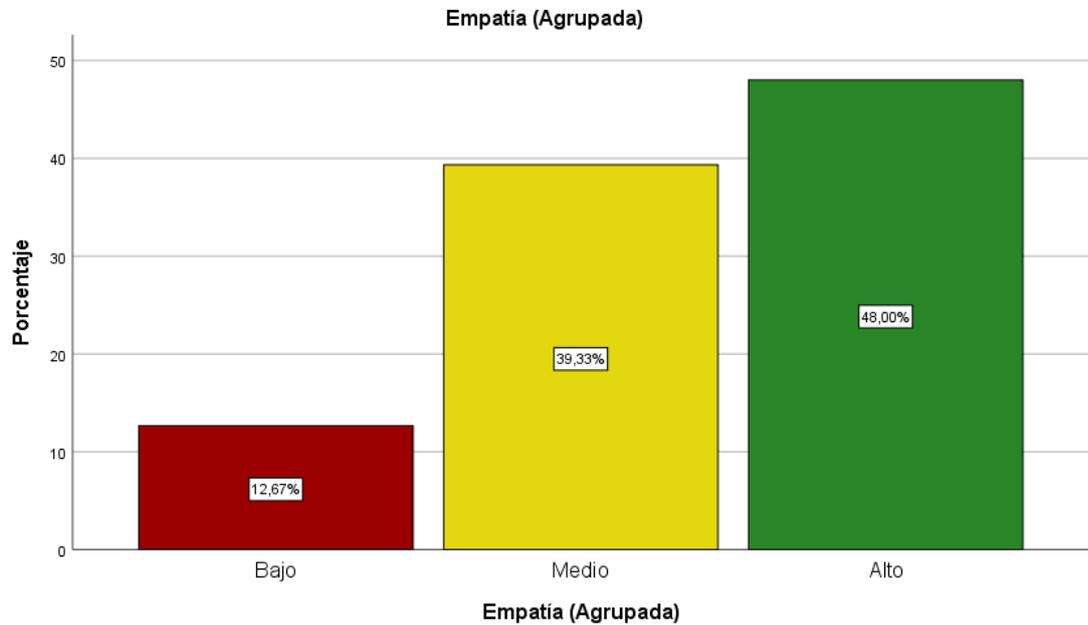
Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	19	12,7	12,7	12,7
	Medio	59	39,3	39,3	52,0
	Alto	72	48,0	48,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 15

Empatía (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 7

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la empatía; el 48,00% lo califica como “alto”, el 39,33% lo califica como “medio”, mientras que solo el 12,67% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la seguridad es considerada como “alto”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la atención personalizada, el interés y la dedicación hacia los clientes, la comprensión de los requerimientos de la clientela y ofrecer un servicio excepcional; ya que de este modo aumentará el nivel de la empatía y por ende el nivel de excelencia en el servicio.

E) Elementos Tangibles

Tabla 8

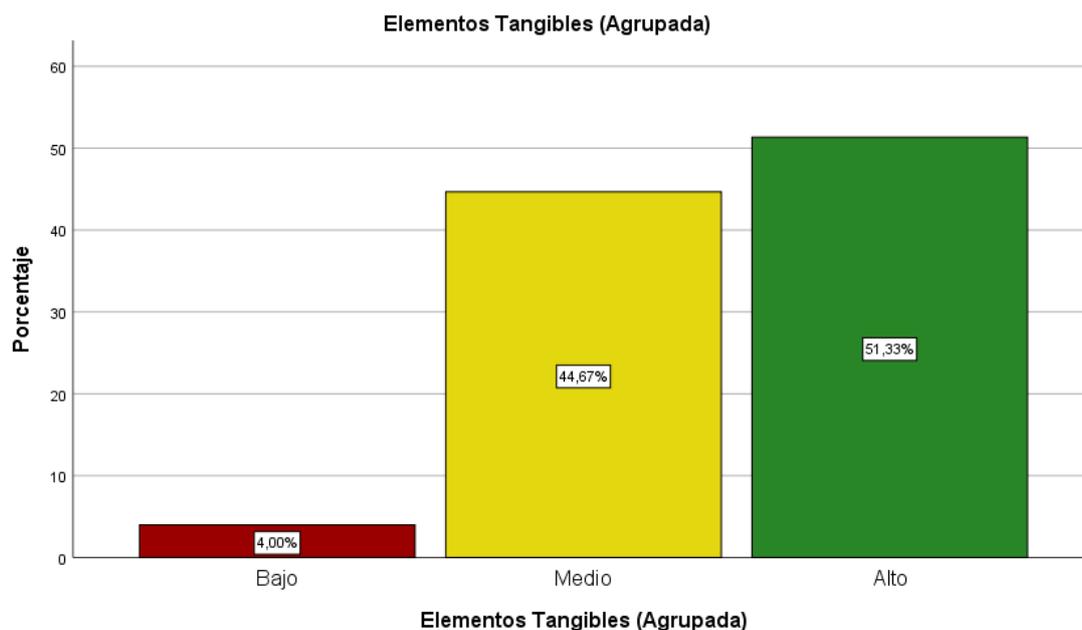
Elementos Tangibles (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	6	4,0	4,0	4,0
	Medio	67	44,7	44,7	48,7
	Alto	77	51,3	51,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 16

Elementos Tangibles (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 8

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a los elementos tangibles; el 51,33% lo califica como “alto”, el 44,67% lo califica como “medio”, mientras que solo el 4,00% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que los elementos tangibles son calificados como “alto”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando los equipos, la estructura física, la apariencia y aspecto de los empleados y los recursos vinculados al servicio; ya que de esta manera aumentará el nivel de los aspectos palpables y, por lo tanto, la excelencia en el servicio.

5.2.1.1.2. Satisfacción del Usuario

Tabla 9

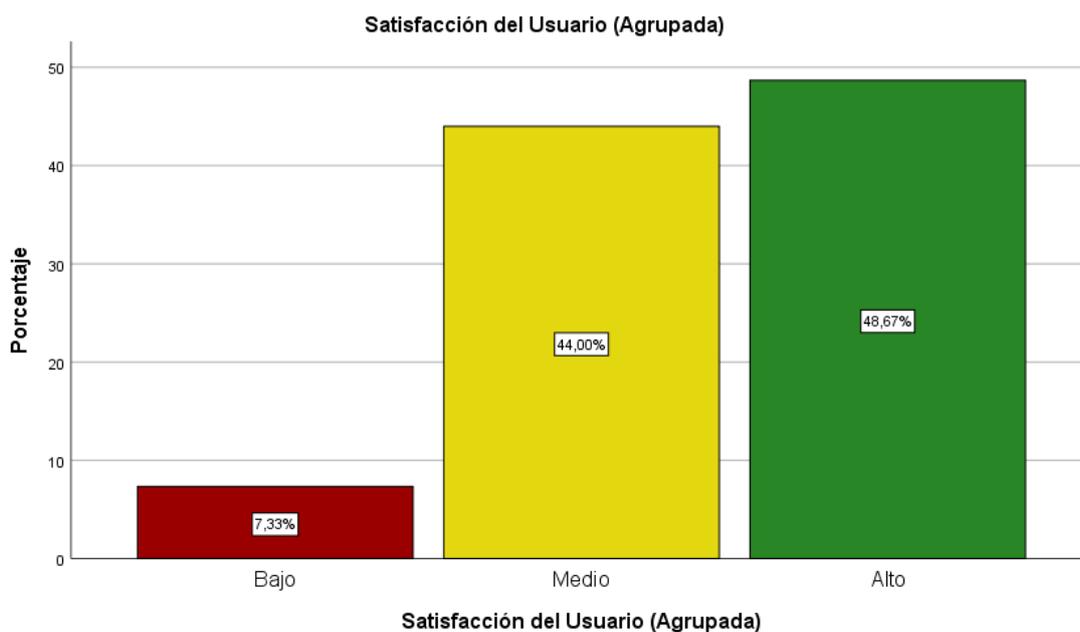
Satisfacción del Usuario (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	11	7,3	7,3	7,3
	Medio	66	44,0	44,0	51,3
	Alto	73	48,7	48,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 17

Satisfacción del Usuario (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 9

Interpretación:

De 150 participantes, respecto a la satisfacción del usuario; el 48,67% lo califica como “alto”, el 44,00% lo califica como “medio”, mientras que solo el 7,33% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la satisfacción del usuario es calificada como “alto”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la transparencia, las expectativas y la comunicación; ya que de esta manera aumentará el grado de contento del cliente.

A) Transparencia

Tabla 10

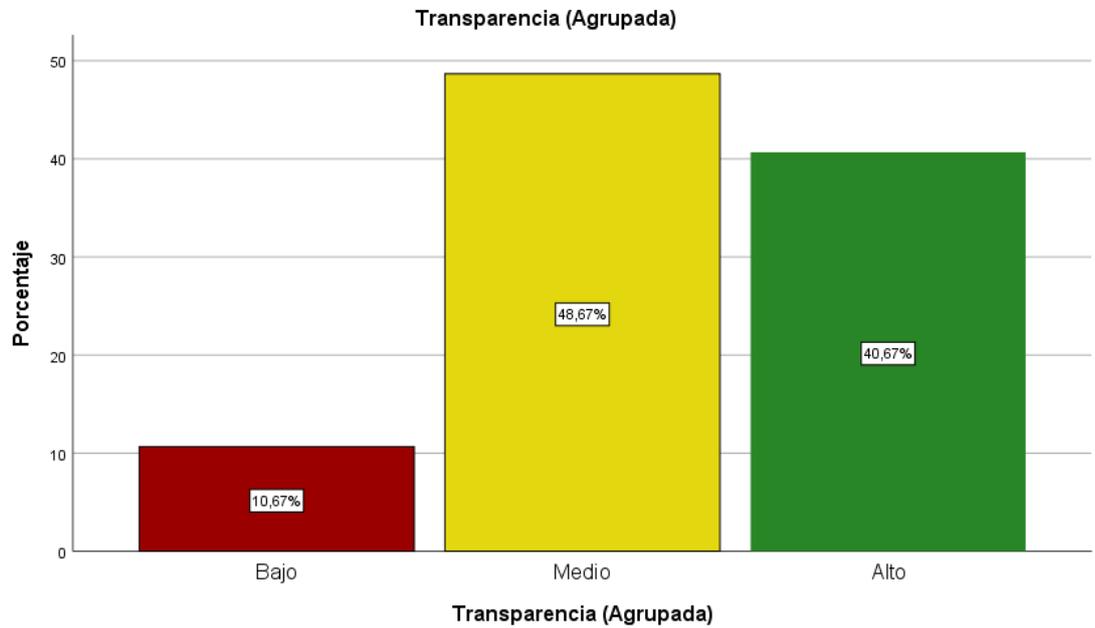
Transparencia (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	16	10,7	10,7	10,7
	Medio	73	48,7	48,7	59,3
	Alto	61	40,7	40,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 18

Transparencia (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 10

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la transparencia; el 48,67% lo califica como “medio”, el 40,67% lo califica como “alto”, mientras que solo el 10,67% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la transparencia es calificada como “medio”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la disponibilidad de información, los gastos asociados a los servicios y la credibilidad de la información; ya que de esta manera aumentará el nivel de la transparencia y, como resultado, la complacencia del cliente.

B) Expectativas

Tabla 11

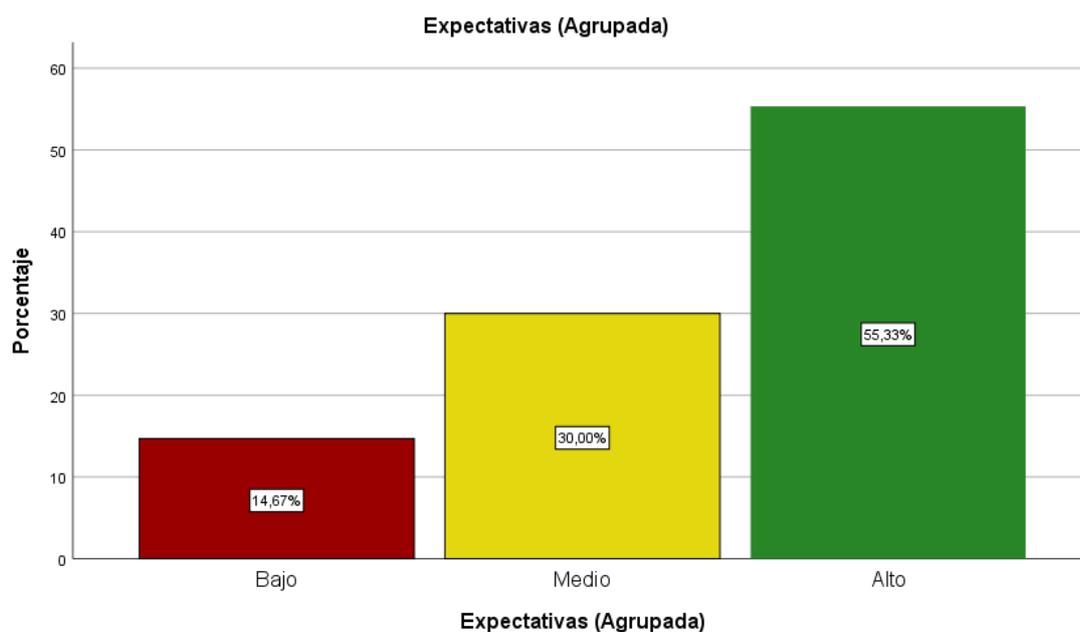
Expectativas (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	22	14,7	14,7	14,7
	Medio	45	30,0	30,0	44,7
	Alto	83	55,3	55,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 19

Expectativas (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 8

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la expectativa; el 55,33% lo califica como “alto”, el 30,00% lo califica como “medio”, mientras que solo el 14,67% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la expectativa es calificada como “alto”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando el tiempo de atención, la satisfacción de la atención y el trato recibido; ya que de esta manera aumentará el nivel de la perspectiva.

C) Comunicación

Tabla 12

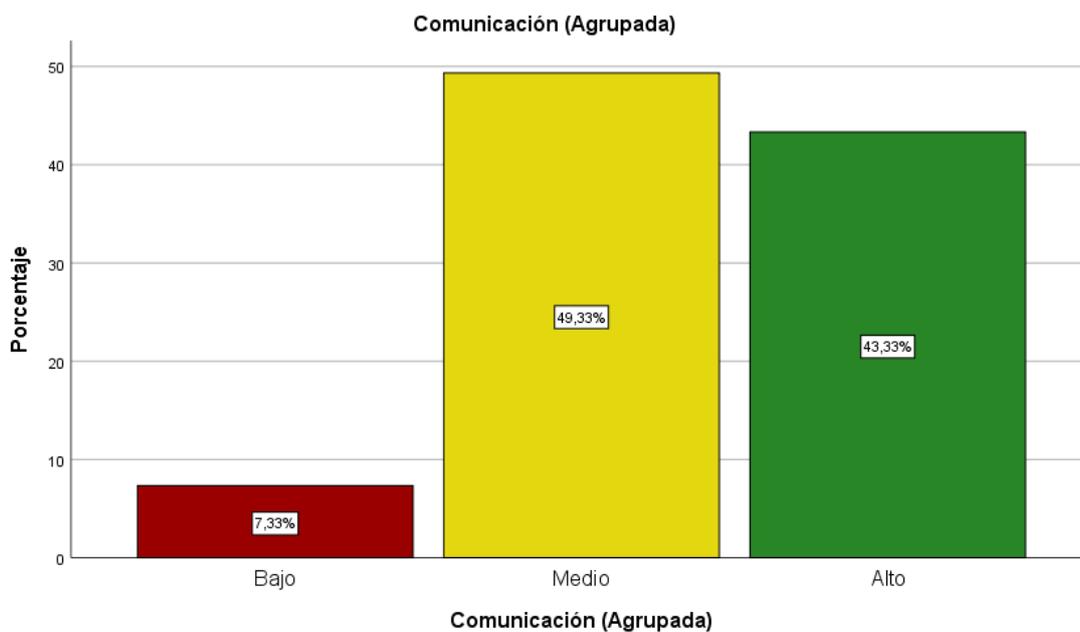
Comunicación (Agrupada)

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	11	7,3	7,3	7,3
	Medio	74	49,3	49,3	56,6
	Alto	65	43,4	43,4	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Figura 20

Comunicación (Agrupada)



Nota. Tomado de la tabla 8

Interpretación:

De la muestra de 150 participantes, respecto a la comunicación; el 49,33% lo califica como “medio”, el 43,34% lo califica como “alto”, mientras que solo el 7,33% lo califica como “bajo”. Esta situación evidencia que a pesar que la comunicación es calificada como “medio”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando los horarios de servicio, los procedimientos en línea y la gestión de quejas; debido a esto aumentará el nivel de la comunicación y por ende el contenido del usuario.

5.2.1.2. Tablas Cruzadas de las Variables y Dimensiones

Tabla 13

*Tabla cruzada calidad de servicio (Agrupada) * Satisfacción del usuario (Agrupada)*

Calidad de Servicio (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	5	3.3%	3	2.0%	1	0.7%	9	6.0%
Medio	3	2.0%	47	31.3%	16	10.7%	66	44.0%
Alto	3	2.0%	16	10.7%	56	37.3%	75	50.0%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

De 150 participantes, el 50% perciben que la primera variable es alta, de los cuales el 37.3% percibe que la segunda variable es alta, mientras que el 2% percibe que es baja. Del 6% que perciben que la primera variable es baja, el 3.3% perciben que la segunda variable es bajo y el 0.7% perciben que es alta.

Tabla 14*Tabla cruzada capacidad de respuesta (Agrupada) * Satisfacción del usuario**(Agrupada)*

Capacidad de respuesta (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	4.0%	6	4.0%	6	4.0%	18	12.0%
Medio	2	1.3%	49	32.7%	28	18.7%	79	52.7%
Alto	3	2.0%	11	7.3%	39	26.0%	53	35.3%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada**Interpretación:**

De 150 participantes, el 52.7% perciben que la calidad de respuesta es media, de los cuales el 32.7% percibe que la segunda variable es media, mientras que el 1.3% percibe que es baja. Del 12% que perciben que la calidad de respuesta es baja, el 4.0% observan que la segunda variable es alta y el otro 4% perciben que es baja.

Tabla 15*Tabla cruzada fiabilidad (Agrupada) * Satisfacción del usuario (Agrupada)*

Fiabilidad (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	4.0%	5	3.3%	4	2.7%	15	10.0%
Medio	2	1.3%	44	29.3%	30	20.0%	76	50.7%
Alto	3	2.0%	17	11.3%	39	26.0%	59	39.3%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada**Interpretación:**

De los 150, el 50.7% perciben que la fiabilidad es media, de los cuales el 29.3% percibe que la segunda variable es media, mientras que el 1.3% percibe que es baja. Del

10% que perciben que la calidad de respuesta es baja, el 4.0% perciben que la segunda variable es bajo y el 2.7% perciben que es alta.

Tabla 16

*Tabla cruzada seguridad (Agrupada) * Satisfacción del usuario (Agrupada)*

Seguridad (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	4.0%	9	6.0%	3	2.0%	18	12.0%
Medio	4	2.7%	41	27.3%	17	11.3%	62	41.3%
Alto	1	0.7%	16	10.7%	53	35.3%	70	46.7%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

De 150 participantes, el 46.7% perciben que la seguridad es alta, de los cuales el 35.3% percibe que la segunda variable es alta, mientras que el 0.7% percibe que es baja. Del 12% que perciben que la seguridad es baja, el 4.0% perciben que la segunda variable es baja y el 2% perciben que es alta.

Tabla 17

*Tabla cruzada empatía (Agrupada) * Satisfacción del usuario (Agrupada)*

Empatía (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	4.0%	9	6.0%	4	2.7%	19	12.7%
Medio	4	2.7%	38	25.3%	17	11.3%	59	39.3%
Alto	1	0.7%	19	12.7%	52	34.7%	72	48.0%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

De 150 participantes, el 48.0% perciben que la empatía es alta, de los cuales el 34.7% percibe que la segunda variable es alta, mientras que el 0.7% percibe que es baja. Del 12.7% que perciben que la empatía es baja, el 6.0% perciben que la segunda variable es media y el 2.7% perciben que el grado de complacencia del cliente es alta.

Tabla 18

*Tabla cruzada elementos tangibles (Agrupada) * Satisfacción del usuario (Agrupada)*

Elementos Tangibles (Agrupada)	Satisfacción del Usuario (Agrupada)							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	3	2.0%	1	0.7%	2	1.3%	6	4.0%
Medio	6	4.0%	41	27.3%	20	13.3%	67	44.7%
Alto	2	1.3%	24	16.0%	51	34.0%	77	51.3%
Total	11	7.3%	66	44.0%	73	48.7%	150	100.0%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada

Interpretación:

De 150 participantes, el 51.3% perciben que los elementos tangibles son altos, de los cuales el 34.0% percibe que la segunda variable es alta, mientras que el 1.3% percibe que es baja. Del 4% que perciben que los elementos tangibles son bajos, el 2.0% perciben que segunda variable es bajo y el 0.7% perciben que es media.

5.2.2. *Discusión de resultados*

El fin fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en la MAU del CSJCA en el año 2023. Se obtuvo una fuerte correlación efectiva entre los dos temas, como lo demuestra un Rho de 0,608. y un valor de p de 0,000, indicando una asociación positiva. Los hallazgos se asemejan con la

investigación de Rivera (2019), identificando una asociación positiva moderada. Los hallazgos de la evaluación de hipótesis, utilizando $\rho = 0,457$, respaldan aún más la existencia de una conexión entre estas dos variables. Además, el valor p (significancia = 0,000) está por debajo del umbral de significancia de 0,05. De manera similar, guardan semejanza con los hallazgos de Monge et al. (2019), quienes establecieron un vínculo directo con el Pearson, arrojando un 0,884 y un nivel significativo de 0,023. De modo similar, Gancino (2020) tuvo una asociación fuerte y significativa ($r = 0,738$, $p < 0,001$). También, muestran un parecido con los hallazgos de Ríos (2021), que estableció una relación sólida y significativamente positiva, con un Rho 0,889. De manera similar, se alinea con los hallazgos de Maturrano (2019), que estableció una correlación positiva fuerte y significativa (0,866). De igual forma, los hallazgos de Romero (2023) apoyan la asociación entre los temas mencionadas, indicando un valor de 0,876. Esto sugiere que un fuerte compromiso de brindar un servicio excelente tiene un efecto notable en optimizar la satisfacción de cada usuario externo. Por ende, es importante el otorgado por el funcionario de la organización, ya que esto impactaría inmediatamente al individuo. De manera similar, los hallazgos de Burgos (2022) indican una correlación relativamente sustancial entre la excelencia del servicio y la felicidad del usuario, medida mediante la utilización del Spearman. Los resultados mostraron un valor de p de 0,00 y un coeficiente de correlación de 0,374. También, los hallazgos se alinean con los de Chacón (2021), quien demostró una asociación fuerte y significativa de 0,911, indicando una asociación positiva excelente según Spearman. De acuerdo con los hallazgos de Valderrama (2021), que hay una correlación fuerte ($\rho = 0,8679$, $p = 0,000$).

5.3. Contrastación de la Hipótesis

Para ejecutar la comprobación de las hipótesis, se llevó a cabo la evaluación de la distribución normal para ver que coeficiente de correlación corresponde aplicar a la investigación.

Prueba de normalidad

1. Formulación de hipótesis

H_0 : Los datos se originan de una distribución normal

H_1 : Los datos no se originan de una distribución normal

2. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como el tamaño de la muestra es mayor que 50 ($n > 50$), se utilizó Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 19

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,075	150	,039
Satisfacción del Usuario	,127	150	,000

Con la evaluación de normalidad con el test de Kolmogórov-Smirnov se observa que los valores de sigs. (0,039 y 0,000) son menores a 0.05; lo que indica que rechazamos la H_0 en favor de la H_1 , indicando que no se adhieren a una distribución normal, por ende, se aplica una prueba no paramétrica, usando rho de Spearman.

5.3.1. Hipótesis General

1. Formulación de hipótesis

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.01$$

3. Estadístico de Prueba

Se aplicó en Spearman.

Tabla 20

*Correlación de la calidad de servicio * satisfacción del usuario*

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,608** ,000
		N	150	150
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,608** ,000	1,000 .
		N	150	150

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

Según Tabla 20, se nota un Rho = 0,608 siendo una correlación positiva moderada. Apreciando que la significancia (Sig. = 0,000) Se sitúa por debajo del umbral de significancia ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H₀ y se valida la H₁. Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva.

5.3.2. Hipótesis Específica 1

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

Tabla 21

*Correlación de la capacidad de respuesta * satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	,480**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,480**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

Según los datos consignados en la Tabla 21, se observa un Rho = 0,480 presenta una correlación positiva moderada. También se aprecia Sig. = 0,000 se sitúa por debajo umbral de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H₀ y se valida la H₁. Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva.

5.3.3. Hipótesis Específica 2

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

Tabla 22*Correlación de la fiabilidad * satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Según Tabla 22, se aprecia que un Rho = 0,486 presenta una correlación positiva media. También se aprecia una Sig. = 0,000 se sitúa por debajo umbral de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H0 y se valida la H1. Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva

5.3.4. Hipótesis Específica 3

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

Tabla 23*Correlación de la seguridad * satisfacción del usuario*

			Seguridad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Según Tabla 23, se aprecia un $Rho = 0,570$ presenta una correlación positiva elevada. Se aprecia que la significancia (Sig. = 0,000) se sitúa por debajo umbral de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H_0 y se valida la H_1 . Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva.

5.3.5. Hipótesis Específica 4

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

Tabla 24

*Correlación de la empatía * satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Satisfacción del Usuario	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Según Tabla 24, se aprecia un $Rho = 0,548$ presenta una correlación positiva alta Sig. = 0,000 se sitúa por debajo umbral de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H_0 y se valida la H_1 . Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva entre las variables analizadas.

5.3.6. Hipótesis Específica 5

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.

Tabla 25

*Correlación de los elementos tangibles * satisfacción del usuario*

			Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Según la Tabla 25, se observa un Rho = 0,446 presenta una correlación positiva media. También se aprecia una Sig. = 0,000 se sitúa por debajo del umbral de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), así que, se descarta la H₀ y se valida la H₁. Se cuenta con pruebas suficientes para sostener que hay una conexión efectiva entre los temas.

CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, en las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, presenta un porcentaje positivo. Esto nos permite afirmar que la calidad del servicio en el MAU de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca es favorable y está creciendo en términos de buena atención al usuario.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, en las dimensiones de transparencia, expectativas y comunicación, presenta un alto porcentaje de respuestas positivas. Esto nos permite afirmar que los usuarios que realizan trámites en el MAU de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca están satisfechos.
3. Se identificó una correlación moderadamente positiva de 0,446 entre los atributos específicos y la satisfacción percibida por el individuo. La mayoría de los usuarios expresaron conformidad con la apariencia moderna de los equipos y las instalaciones físicas, lo que influyó positivamente en su nivel de satisfacción.

Estas conclusiones indican que tanto la influencia de los temas, es importante seguir mejorando en aquellos aspectos identificados como bajos y mantener los aspectos positivos para otorgar un servicio y atender las demandas de manera completa de los usuarios.

Estos resultados respaldan una conexión positiva y significativa entre los temas analizados en el MAU de la CSJCA.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se recomienda al Coordinador de Recursos Humanos y a la jefa de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca continuar capacitando al personal del Módulo de Atención al Usuario (MAU) para que proporcionen información clara y transparente. Además, es importante concientizar al personal sobre la relevancia de brindar un servicio de calidad que garantice la satisfacción de los usuarios con la atención recibida. Se sugiere también reconocer y premiar el esfuerzo de los trabajadores para mantenerlos motivados, demostrando empatía e interés en la solución de los problemas de los usuarios, con énfasis en la responsabilidad, eficiencia y atención personalizada.
2. Se recomienda al jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca coordinar con las áreas involucradas para seguir mejorando la imagen de la institución. Esto incluye la colocación de banners de señalización, la promoción en redes sociales del Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Cajamarca para que los usuarios no se desorienten buscando áreas específicas, y la distribución de folletos que describan los procedimientos necesarios para cada servicio solicitado.
3. Se sugiere al personal de las ventanillas del Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca informar a los usuarios sobre los trámites que se pueden realizar a través de la página web del Poder Judicial (Serjus.pj.gob.pe) y capacitarlos para que puedan acceder a dichos servicios.

4. Se sugiere al jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca coordinar con la Coordinación de Informática de la misma institución para desarrollar aplicaciones que permitan brindar una atención más rápida y eficiente a los usuarios, aplicando las tecnologías de la información.

REFERENCIAS

- Burgos Amaya, R. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100140>
- Chacon Malca, H. G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108039>
- Duque, E. (2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM) establece normativas específicas para la implementación de la Ley. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=833&lang=es-ES
- Gancino Vergara, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall. [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Kotler,+P.+\(1997\).+Mercadotecnia.+M%C3%A9xico:+Prentice+Hall.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Kotler,+P.+(1997).+Mercadotecnia.+M%C3%A9xico:+Prentice+Hall.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Las normas ISO 9001 son una referencia de calidad centrada en el cliente que puede ser aplicada a diversas organizaciones, independientemente de su tamaño.

<https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>

La Ley N° 27408, reformada por la Ley N° 28683, determina la prioridad en el trato a ciertos grupos vulnerables en lugares de atención pública.

<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diapam/Ley28683.pdf>

La Ley N° 27806, su enmienda bajo la Ley N° 27927 y las regulaciones señaladas en el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM tiene como propósito establecer regulaciones para el derecho esencial de acceder a los datos en el Perú..

<https://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/Ley27927.php>

La Ley N° 27658, también reconocida como Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, fue promulgada con el designio de estimular el avance del proceso de modernización gubernamental en Perú.

https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

La R.A. N° 084-2020-CE-PJ establece crear un "Módulo de Atención al Usuario".

<https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/gaceta/admin/elperuano/632020/06-03-2020.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGRAW-HILL.

Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice Hall.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Serval para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Perspectivas, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Maturrano Villanueva, J. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio

Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3701>

Monge Garcia, M. G., Carvajal Parra, E. X., Ledesma Acosta, R. D., y Valle Medina, G. I.

(2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahualli - Napo. *TURyDES Revista Turismo y Desarrollo Local*, 12(27), 1-23.

https://sga.uteq.edu.ec/media/evidenciasiv/2021/11/09/evidencia_articulo_2021119215527.pdf

Real Academia Española (s.f). usuario. Diccionario de la Lengua Española.

Recuperado el 23 de noviembre del 2021, de <https://www.rae.es/search/node/usuario>.

Ríos Ochoa, C. C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCSS UPLA, 2019* [Tesis de maestría,

Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2240>

Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Romero Torres, H. J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124160>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 ra ed.). Argentina: Liderazgo 21.

<https://www.studocu.com/es-mx/document/centro-de-ensenanza-tecnica-industrial/calidad-y-medio-ambiente/excelenciaenservicio/37903352>

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. 6.

<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Vargas, M., y Aldana, L. (2014). Calidad y Servicio (3ra ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781449276041_A45376159/preview-9781449276041_A45376159.pdf

Valderrama Delgado, J. K. (2021). *la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4491>

Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. (2007). Satisfacción y Calidad. Gerencia y Políticas de

Salud, 6, 5-12. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

Velarde, C., y Medina, D. (2016). Calidad de Servicio y la Relación con la Satisfacción de los Clientes del Centro de Aplicación Productos Unión del Distrito de Lurigancho durante el año 2016 (Tesis). Universidad Peruana Unión, Lima.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1992). Calidad Total en la Gestión de Servicios (1a ed.). Nueva York: Díaz de Santos.

<https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC>

APÉNDICES

Apéndices 1: Cuestionario

Nos interesa obtener su opinión en relación a los servicios proporcionados por el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Con este propósito, se ha elaborado el presente cuestionario con el objetivo de solicitar su evaluación de los servicios prestados, con la finalidad de garantizar una atención de calidad al usuario externo.

INSTRUCCIONES

- El cuestionario garantiza el anonimato de su participación.
- No existen respuestas que sean consideradas como correctas o incorrectas.
- Por favor, califique cada ítem de acuerdo a su experiencia en cuanto a la atención recibida. Indique con una marca "X" en el recuadro correspondiente, tomando en consideración la siguiente escala de valoración:
 1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo

• **DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

1. ¿El personal del Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca ofrece un servicio ágil a los usuarios?

1 2 3 4 5

2. ¿El personal del MAU de la CSJCA siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?

1 2 3 4 5

3. ¿El personal del MAU de la CSJCA resuelve todas sus dudas e inquietudes?

1 2 3 4 5

4. ¿Los servicios brindados por el MAU de la CSJCA se realizan dentro del plazo acordado?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

5. ¿Los servicios brindados son ejecutados en el tiempo prometido?

1 2 3 4 5

6. ¿El personal del MAU de la CSJCA muestra un genuino interés en resolver sus problemas?

1 2 3 4 5

7. ¿El personal del MAU de la CSJCA atiende a los usuarios en orden de llegada?

1 2 3 4 5

8. ¿El personal del MAU de la CSJCA proporciona información sin errores?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

9. ¿El comportamiento del personal del MAU de la CSJCA genera confianza?

1 2 3 4 5

10. ¿Se sintió seguro al proporcionar la información solicitada por el personal del MAU de la CSJCA?

1 2 3 4 5

1. ¿El personal del MAU de la CSJCA, le trató con amabilidad?

1 2 3 4 5

2. ¿El personal del MAU de la CSJCA, tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: EMPATÍA**

3. ¿El personal del MAU de la CSJCA le brinda una atención personalizada?

1 2 3 4 5

4. ¿El personal del MAU de la CSJCA demuestra interés por sus dudas e inquietudes?

1 2 3 4 5

5. ¿El personal del MAU de la CSJCA comprende realmente lo que usted necesita?

1 2 3 4 5

6. ¿El personal del MAU de la CSJCA se esfuerza por ofrecer un servicio excepcional o sobresaliente?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

7. ¿Las instalaciones del MAU de la CSJCA cuentan con equipos de apariencia moderna?

1 2 3 4 5

8. ¿Las instalaciones físicas del MAU de la CSJCA, son atractivas, limpias y cómodas?

1 2 3 4 5

9. ¿El personal del MAU de la CSJCA está debidamente uniformado y presenta una apariencia pulcra?

1 2 3 4 5

1. ¿Los letreros de señalización del MAU de la CSJCA son visualmente atractivos y proporcionan una orientación adecuada?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA**

2. ¿Tiene acceso libre a la información proporcionada por la CSJCA?

1 2 3 4 5

3. ¿Considera adecuados los precios por los servicios brindados por la CSJCA?

1 2 3 4 5

4. ¿La información proporcionada por el personal del MAU de la CSJCA es confiable?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS**

5. ¿Considera que el tiempo de atención por parte del personal del MAU de la CSJCA fue apropiado?

1 2 3 4 5

6. ¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal del MAU de la CSJCA?

1 2 3 4 5

7. ¿Siente que el personal del MAU de la CSJCA le trató amablemente?

1 2 3 4 5

• **DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN**

8. ¿Está satisfecho con los horarios de atención?

1 2 3 4 5

9. ¿El MAU de la CSJCA brinda servicios en línea?

1 2 3 4 5

10. ¿El libro de reclamos está a su disposición?

1 2 3 4 5

Apéndices 2: Validación del instrumento por juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Msc. Gian Franco Nava Alarcón
Grado Académico Profesional	Maestro en Ciencias
Profesión o especialidad	Ingeniero de Sistemas
Cargo Actual	Especialista de Estadística
Institución donde labora	Corte Superior de Justicia de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Alex Fernando Llanos Rios
Lugar y fecha	Cajamarca, 29 de mayo de 2023
TÍTULO: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		4			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		4			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			35	12	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.94	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma: 
DNI 47026430

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	ROSEL BURGA CABRERA
Grado Académico Profesional	DR. EN ING. DE SISTEMAS
Profesión o especialidad	ING. INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS
Cargo Actual	DOCENTE DE POSGRADO
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	CUESTIONARIO
Autor del instrumento	ALEX FERNANDO LLANOS RIOS
Lugar y fecha	CAJAMARCA, 29-05-2023
TÍTULO: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	X				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	X				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
SUBTOTALES			35	12	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c =	Valoración global
0.94	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma: 
DNI 26612952

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	JUAN JULIO CHRISTIAN DIAZ GUTIERREZ
Grado Académico Profesional	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Profesión o especialidad	INGENIERO EN COMPUTACION E INFORMATICA
Cargo Actual	ASISTENTE DE SISTEMAS
Institución donde labora	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	CUESTIONARIO
Autor del instrumento	ALEX FERNANDO LLANOS RIOS
Lugar y fecha	CAJAMARCA, 29-05-2023
TÍTULO: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		4			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		4			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
SUBTOTALES			30	16	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.92	Muy bueno

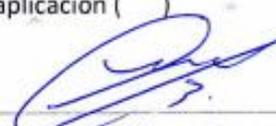
Observaciones:

Ninguna

OPINION: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI


 43213112

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	JUAN MANUEL CHÁVEZ POSADAS
Grado Académico Profesional	DOCTOR
Profesión o especialidad	ABOGADO
Cargo Actual	GERENTE DE LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DEL CSJCA
Institución donde labora	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	CUESTIONARIO
Autor del instrumento	ALEX FERNANDO LLANOS RIOS
Lugar y fecha	CAJAMARCA, 29-05-2023
TÍTULO: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		X			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	X				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
SUBTOTALES			30	16	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.92	Muy Bueno

Observaciones:

Ninguna. _____

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:  Firma Digital
DNI: 

Firmado digitalmente por CHAVEZ POSADAS Juan Manuel FAU
20529529355 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.05.2023 12:01:58 -05:00

Apéndices 3: Resultados de Cuestionario

	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	SU1	SU2	SU3	SU4	SU5	SU6	SU7	SU8	SU9	
E1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	
E2	3	1	2	3	2	1	4	2	3	3	3	2	2	1	1	1	5	4	5	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	
E3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	
E4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
E9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E10	3	2	3	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
E11	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E12	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
E14	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	
E15	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
E17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
E18	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	3	4	2	4	1	1	3	3	2	1	4	3	1	
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
E20	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	
E21	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	
E22	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
E23	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	
E24	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	
E25	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3	
E26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E28	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	2	
E29	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	
E30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E32	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	
E33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E34	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
E35	4	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	
E36	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E37	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	

E38	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
E39	3	3	3	3	2	1	5	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	
E40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E42	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E43	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
E44	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	
E46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E47	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
E48	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	
E49	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	4	3	1	2	2	3	2	3	1	3	4	1	3	
E50	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
E51	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
E54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E55	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	3	5
E56	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	3	4	2	4	3	4	5	5	5	2	4	4	
E57	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
E58	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	
E59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
E60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
E61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
E62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E63	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	
E64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	
E65	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
E67	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E68	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
E69	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E70	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
E71	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
E72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
E75	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
E76	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	
E77	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
E78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

E120	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
E121	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
E122	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E123	4	2	2	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
E124	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	
E125	4	5	4	4	4	5	5	1	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
E126	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	
E127	3	3	3	3	2	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E129	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
E130	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	
E131	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	
E132	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
E133	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E135	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
E136	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	
E137	2	2	1	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E138	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	
E139	3	2	2	2	2	2	2	5	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E140	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	1	1	1	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E141	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
E142	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	
E143	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
E144	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
E145	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4		
E146	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	1	4	3	1		
E147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
E148	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	5	1	1	4	3	4	4	4	3	3	3	
E149	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	
E150	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	

Apéndices 4: Validación del instrumento por alfa de Cronbach

Tabla 3.1

Estadísticas de fiabilidad - Total

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	29

Nota. El valor de 0,958 es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (29) es la cantidad de ítems de las variables.

Tabla 3.2

Estadísticas de fiabilidad – Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

Nota. El valor de 0,947 indica que es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (20) es la cantidad de ítems de la variable calidad de servicio de las encuestas aplicadas.

Tabla 3.3

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	9

Nota. El valor de 0,928 es “elevada” para aplicarse. El número de elementos (9) es la cantidad de ítems de la variable satisfacción del usuario de las encuestas aplicadas.

ANEXOS

Anexo 1: Escala de coeficiente de correlación

Tabla 1.1

Escala del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-0.91 a - 1	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy alta
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa alta
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva muy débil
0.11 a 0.25	Correlación positiva débil
0.26 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva alta
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy alta
0.91 a 1	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014)

Anexo 2: Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Tabla 2.1

Escala de Valoración del Alfa de Cronbach

VALOR	SIGNIFICADO
0	Nula
0.1 a 0.15	Muy Baja
0.16 a 0.29	Baja
0.30 a 0.69	Regular
0.70 a 0.84	Aceptable
0.85 a 0.95	Elevada
0.96 a 1	Perfecta

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014)