



UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA
PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020**

Tesis para optar el grado de maestro
en Administración
Mención: Gestión Pública

GISELLA JANET CAQUI AGUILAR

Asesor: **Dr. EDWIN HERNAN RAMÍREZ ASÍS**

Huaraz – Áncash – Perú

2023

Nº. Registro: T0895





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **GISELLA JANET CAQUI AGUILAR**

Título : **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

APROBADA, con el calificativo de Dieciseis (16)

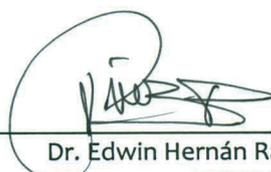
De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **ADMINISTRACIÓN** con Mención en **GESTIÓN PÚBLICA**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 08 de noviembre del 2022


Dr. Jorge Luis Vigo Moya
PRESIDENTE


Dr. Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia
SECRETARIO


Mag. Carlos Humberto Chunga Anton
VOCAL


Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

T033_44603914_M.docx

AUTOR

GISELLA CAQUI

RECUENTO DE PALABRAS

16728 Words

RECUENTO DE CARACTERES

90263 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

101 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

953.2KB

FECHA DE ENTREGA

May 5, 2023 3:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 5, 2023 3:02 PM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 10% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 13 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Jorge Luís Vigo Moya

Presidente



Doctor Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia

Secretario



Magister Carlos Humberto Chunga Antón

Vocal



ASESOR:

Doctor Edwin Hernán Ramírez Asís



AGRADECIMIENTO:

A Dios todo poderoso, por su infinito amor y bendiciones.

A mi asesor, por sus alcances, paciencia, tenacidad y compromiso en el trabajo de asesoría.

A los distinguidos miembros del jurado evaluador por su disposición en la investigación.

A mi esposo e hijo, por
su invaluable apoyo



ÍNDICE

Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3-7
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Delimitación	7
Capitulo II.....	8-30
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de términos	26
2.4. Hipótesis.....	28
2.5. Variables.....	29
Capitulo III	31-36
METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo de Investigación	31
3.2. Diseño de investigación.....	31
3.3. Población y muestra	31
3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos	33
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.....	36

Capitulo IV	37-66
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Presentación de Resultados	37
4.2. Prueba de hipótesis	49
4.3. Discusión	62
Conclusiones	67
Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	72
Anexos	79



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	29
Tabla 2	34
Tabla 3	35
Tabla 4	48
Tabla 5	48
Tabla 6	48
Tabla 7	49
Tabla 8	51
Tabla 9	53
Tabla 10	55
Tabla 11	57
Tabla 12	59
Tabla 13	61
Tabla E1	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	37
Figura 2	38
Figura 3	39
Figura 4	40
Figura 5	41
Figura 6	42
Figura 7	43
Figura 8	44
Figura 9	45
Figura 10	46
Figura 11	47

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. Es una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional. El diseño es no experimental – transversal. La población y muestra estuvo conformada por 200 usuarios. La técnica utilizada para la recolección fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para la primera variable se aplicó un cuestionario de 16 ítems, mientras que para la segunda fueron 18 ítems, un total de 34 preguntas con escala de Likert; el cual fue validado a través de juicio de expertos, así como de manera estadística, donde el alfa de Cronbach señala que presentan alta fiabilidad y coherencia interna. El análisis de la información obtenida permitió concluir en que existe relación positiva directa entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios, pues el coeficiente de Spearman fue de 0.907, $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, rechazándose la hipótesis nula. Por lo tanto, a mejor calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, defensa pública, satisfacción de usuarios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice of Ancash. It is an applied research, with a quantitative approach and correlational scope. The design is non-experimental - transversal. The population and sample consisted of 200 users. The technique used for the collection was the survey and its instrument was the questionnaire. For the first variable, a 16-item questionnaire was applied, while for the second there were 18 items, a total of 34 questions with a Likert scale; which was validated through expert judgment, as well as statistically, where Cronbach's alpha indicates high reliability and internal consistency. The analysis of the information obtained allowed concluding that there is a direct positive relationship between Quality of Service and User Satisfaction, since Spearman's coefficient was 0.907, $p = 0.000$ is less than the theoretical significance value $\alpha = 0.05$, rejecting the null hypothesis. Therefore, the better the quality of service, the higher the user satisfaction.

Key words: Quality of service, public defense, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades se desenvuelven en un ambiente altamente competitivo. Por ello, es importante diseñar estrategias para mantener satisfechos a los usuarios. Por ejemplo, es fundamental enfocarse en la calidad de servicio. Sin embargo, son pocas las entidades que realmente brindan y se preocupan por la satisfacción de sus clientes.

La insatisfacción es un problema recurrente en las instituciones, tanto públicas como privadas. No obstante, a diferencia de las privadas, las instituciones públicas no aplican estrategias para la mejora de la satisfacción del usuario porque tienen un presupuesto aprobado para las remuneraciones.

En el Perú, las instituciones públicas no han mostrado preocupación por la calidad de servicio. Más aún, con la virtualización del servicio en el estado de emergencia, el resultado no fue óptimo. Por ejemplo, en Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash existe deficiencia en la estructura organizacional, lo cual se refleja en la deficiente atención al usuario. Por ello, esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash.

Es una investigación con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Para medir cada una de las variables el cuestionario se aplicó a los usuarios de la sede Huaylas ubicada en la ciudad de Caraz. El instrumento en mención se sometió a la validación mediante

juicio de cuatro expertos, teniendo como aspectos de validación: la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

Es importante que la Dirección Distrital de Defensa Pública conozca la situación actual de la relación de calidad de servicio y satisfacción del ciudadano con la finalidad de diseñar nuevas estrategias para la mejora de la atención al ciudadano.

La presente investigación se organiza en cuatro capítulos: problema de investigación, marco teórico, metodología y resultados.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Los niveles de competitividad a nivel organizacional se han incrementado porque los usuarios se han convertido en sujetos mucho más exigentes al momento de optar por un servicio. Por ello, las diferentes instituciones y organizaciones se han centrado en la calidad de servicio que se brinda, ya que ello asegura la satisfacción de sus usuarios. La calidad de servicio se encuentra basada en cumplir o sobrepasar las expectativas de los clientes. En nuestro país, la ejecución de la gestión pública, encaminada al servicio prestado al ciudadano, tiene su génesis en la Política Nacional de Modernización del Estado. En el Decreto Supremo 004-2013-PCM, se afirma que “la razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.7).

Las instituciones del estado en Áncash no se caracterizan precisamente por la buena calidad de servicio que ofrecen. Por lo tanto, es necesario el diseño de estrategias que permitan mejorar los niveles de la calidad del servicio enfocados en la satisfacción del usuario.

La investigación se desarrolló en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la cual tiene como finalidad de proteger los derechos constitucionales de todos los ciudadanos, brindando asistencia técnica jurídica gratuita y/o patrocinio en diversos casos a quienes carecen de medios económicos o se encuentran en situación de vulnerabilidad, así

como en otras situaciones en las que la ley ordena dicha protección (Decreto Legislativo N°1407, 11 de Setiembre de 2018).

La Defensa Pública tiene una labor de 23 años en el Perú a través de sus treinta y cuatro (34) direcciones distritales ubicadas en todo el país. En Áncash existen 17 sedes de la Dirección Distrital de Ancash, no obstante, la presente investigación fue aplicada en la Sede Huaylas ubicada en el Distrito de Caraz, Provincia de Huaylas.

Se debe señalar que se observaron diferentes problemas relacionados con la atención al usuario, lo cual motivó al desarrolló de la presente investigación para determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

Al empezar la investigación, formulamos los siguientes problemas:

Problema general

¿De qué manera se relaciona la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020?
2. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020?

3. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020?
4. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020?
5. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020?

1.2. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020.

Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020.
2. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la justicia de Áncash, 2020.
3. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020.

4. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020.
5. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020.

1.3. Justificación

Teórica

La presente investigación tiene justificación teórica porque aporta conocimientos y teorías enfocados en la estrecha relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las entidades públicas. Asimismo, brinda información que podrá ser utilizada como base para futuras investigaciones enfocadas en el estudio y relación de estas variables.

Práctica

El presente trabajo de investigación se centra en mejorar la satisfacción del usuario a través de la calidad de servicio.

Metodológica

La metodología empleada puede ser utilizada en futuras investigaciones que busquen determinar la relación entre ambas variables, empleando las dimensiones planteadas en la presente investigación. Asimismo, se aporta instrumentos de investigación validados y confiables para su futura aplicación en otras investigaciones

1.4. Delimitación

La presente investigación se aplicó a los usuarios de la sede Huaylas, perteneciente a la Dirección Distrital de Áncash, ciudad de Caraz, provincia de Huaylas, departamento de Áncash, en el año 2020.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Pareja et al., (2016) en su estudio *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos, respaldado por Banco Interamericano de Desarrollo* se plantearon como objetivo analizar la correlación de la atención recibida por el ciudadano y lo que la entidad entrega como servicio. El estudio fue cuantitativo con un enfoque transversal y no experimental, y la muestra estuvo compuesta por gerentes del sector público de seis países sudamericanos (Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay, Trinidad y Tobago y Uruguay). Las principales conclusiones del estudio fueron que existe una fuerte correlación entre la prestación de servicios de alta calidad y los bajos niveles de corrupción percibida, y que la presencia de satisfacción muestra que el lazo con la tecnología es más enérgico entre la institución y los ciudadanos. La falta de tiempo, la dedicación de los trabajadores y la comodidad de las infraestructuras contribuyen a la insatisfacción de los usuarios con la administración de las tecnologías de la información, lo que se correlaciona con los bajos niveles de satisfacción de los usuarios.

Aguiar-Aguilar (2016) en su estudio *La defensoría pública en Jalisco* tuvo como objetivo principal dar a conocer el ambiente de trabajo y el nivel de profesionalización de los defensores públicos de la Procuraduría Social de Jalisco. También se propuso evaluar la defensoría pública y el papel que desempeña para brindar una defensa técnicamente sólida a los miembros más indefensos de la

sociedad acusados de un delito, y destacar los problemas que surgen de las deficiencias actuales de la defensoría pública con respecto al estado de derecho en el estado. Se realizó 14 entrevistas a profundidad a Defensores de Oficio del ámbito penal en Jalisco y una revisión documental de textos legales y trabajos académicos. Se concluye que no se puede soslayar la dificultad de implementar cambios significativos en el sistema de defensoría pública. También se detallan las consideraciones más críticas para adecuar esta institución a los principios democráticos y del Estado de Derecho en Jalisco.

Macías et al., (2022) en su investigación *La calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador* se planteó como objetivo principal evaluar los niveles entre el servicio prestado y la satisfacción de los clientes ecuatorianos. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo. Se realizó una evaluación bibliográfica sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente para recopilar los datos con criterios de inclusión como el idioma, el país de origen, el año de publicación y la relevancia. La bibliografía se analizó mediante métodos bibliométricos. El equipo de investigación llegó a la conclusión de que el punto de vista del cliente es crucial para concebir la variable de la calidad del servicio, ya sea en el contexto de un proceso o de una estrategia para satisfacer esas necesidades.

A nivel nacional

Por otro lado, Alvarez & Rivera (2019) desarrollaron la investigación *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la caja Arequipa, 2018*. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio

de la caja Arequipa y la felicidad de los clientes. La metodología utilizada fue correlacional y transversal y no experimental. El cuestionario utilizado en esta encuesta tenía 20 preguntas en total y se administró mediante la técnica de encuesta. La fiabilidad de la encuesta se midió mediante el alfa de Cronbach, demostrando su validez. Se calculó un coeficiente de Spearman de 0,841 utilizando el SPSS versión 22, lo que indicó que existe una asociación directa y significativa entre la satisfacción del ciudadano y calidad del servicio.

Cabrejos (2019) llevó a cabo la investigación *Análisis de los factores de calidad del servicio que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia - servicio de ginecología del Hospital Docente Belén de Lambayeque: Una propuesta de mejora*. Fue un estudio descriptivo no experimental con un total de 134 pacientes con quienes se utilizó un cuestionario de 20 preguntas y una escala Likert de 1 (la valoración más baja) a 5 (la valoración más alta) para identificar los parámetros de calidad del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo. Según la escala Likert, el usuario externo viene expresó una satisfacción insuficiente en cuanto a la atención ofrecida y a la eficiencia en los tiempos de espera, presentando una pobre satisfacción en cuanto a las áreas en las que se solicita una mejora.

Reaño, R. S. (2021) desarrollo la investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo*. El objetivo principal fue medir la correspondencia entre la calidad del servicio en la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional y la felicidad en los pacientes. Dado que este estudio se realizó a lo largo de un

periodo de tiempo predeterminado, los investigadores emplearon un diseño transversal no experimental basado en métodos descriptivos-correlacionales. La población y muestra lo constituyeron 351 usuarios. Tras analizar los datos de dos encuestas, se comprobó que existe una correlación positiva entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio; concretamente, el coeficiente Rho de Spearman para este par fue de 0,815, con un nivel de significación bilateral de 0,05, lo que indica que cuanto menor es la satisfacción, menor es la calidad del servicio prestado.

Canzio Meneses (2019) llevó a cabo la investigación *Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de los hospitales públicos de Lima este* con el objetivo de determinar el vínculo de las percepciones de satisfacción de los beneficiarios externos 2018 en las atenciones de emergencia de la DIRIS LE y la calidad del servicio que recibieron. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional no experimental. Para obtener datos cuantitativos de cada variable de interés se utilizó el cuestionario y que fue aplicado mediante la técnica de la encuesta. Con una fiabilidad de 0,801, se utilizó el cuestionario de Cronin y Taylor (1994) para medir la calidad del servicio, mientras que el cuestionario de Faletti (1986) se utilizó para medir la satisfacción. Basándose en el valor de 0,860 del coeficiente de correlación de Spearman, se concluyó que la calidad del servicio está directamente correlacionada con la satisfacción del cliente.

Guillermo (2018) desarrolló la investigación *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Su objetivo fue determinar si

existía una conexión entre las impresiones de los usuarios sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción. El estudio se basó en la correlación más que en la experimentación. En la muestra se incluyó a 120 personas ajenas a la empresa. Se les entregó un cuestionario de 32 preguntas sobre sus esperanzas y temores en relación con Servqual; la consistencia interna total de esta encuesta fue de 0,963, medida por el alfa de Cronbach. Se observó que la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la subgerencia de dicho municipio está correlacionada positivamente con la variable calidad del servicio a nivel global. Por lo tanto, con un nivel de significación de $p=0,000, 0,05$ y un factor de correspondencia positiva de $r_s = 0,771$, se infiere que el servicio prestado en estas oficinas conlleva a altos niveles de satisfacción de los usuarios y que esta varía en correlación directa con la calidad del servicio prestado en estas localidades.

Álvarez (2016) llevó a cabo la investigación *Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016*. El objetivo fue examinar la relación entre la defensa pública penal y la satisfacción de los usuarios de la sede de defensa pública y acceso a la justicia de esta dirección distrital. Para ello, se planteó un diseño de investigación correlacional, con un tamaño de muestra de 96 usuarios recogidos mediante la administración de una encuesta; los resultados de la encuesta fueron analizados con un software estadístico. La administración de la defensa pública es regular (52%), y los usuarios están generalmente satisfechos (55%), pero esto no es indicativo de los esfuerzos de la institución para mejorar sus servicios. Con un valor p inferior a 0,05 y un coeficiente de 0,691, se puede afirmar que existe una asociación algo positiva entre las variables consideradas, lo que apoya la aceptación

de la hipótesis de investigación. En conclusión, queda claro que en este estudio hay una satisfacción pobre y una gestión regular, lo que sugiere que las acciones de la entidad y de los empleados del gobierno pueden ser mejoradas.

A nivel local

Huamán (2015) realizó la investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo* con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas con los servicios que reciben de la municipalidad. Se utilizó un cuestionario con 31 preguntas que fue aplicado mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 361. La metodología fue correlacional con diseño transversal no experimental. El 85% de encuestados califica a la municipalidad como *regular* y solo el 4% como muy buena o excelente. Se concluye que existe correlación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción en los servicios prestados por la Municipalidad Provincial de Corongo.

Guerrero y Reyes (2014) desarrollaron la investigación *Evaluación del desempeño del empleado público y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Recuay* con el propósito de averiguar la conexión entre el desempeño del empleado público y atención al usuario. El estudio fue no experimental, transeccional, descriptivo-correlacional. La muestra la conformaron 230 usuarios de una población total de 796. Se realizó un muestreo aleatorio proporcional simple. Los datos se recolectaron mediante el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados indican que existe relación directa y significativa entre las evaluaciones del desempeño de los empleados públicos y el servicio al cliente. Se concluye que el desempeño del servidor público es inadecuado y que este presta poca o nula

atención al cliente. Se encontró que la asistencia, la puntualidad y la permanencia están directa y significativamente relacionadas con el tiempo de espera y la rapidez en la atención al cliente, al igual que el conocimiento del puesto y la resolución final de los problemas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

2.2.1.1. Definiciones

Según la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, la calidad “es el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos al ser prestados por los servidores civiles. En post de esta visión, los entes públicos se retroalimentan de forma efectiva” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).

Según Tigani (2006) “la calidad del servicio coexistirá como consecuencia de escoger las dimensiones apropiadas, de las cosas que añaden valía, satisfacen dificultades y reparan insuficiencias, para otorgar en estas una medida más a la proyectada por el consumidor” (p. 16).

Ratto (2003) afirma que la calidad de servicio es “la derivación de la evaluación que realiza un usuario en proporción al nivel de asentimiento entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio ciertamente recibido” (p. 3)

2.2.1.2. Características de la calidad del servicio

Según Gronroos (1978), las principales características de la calidad de servicio son:

- **La intangibilidad.** Implica que la calidad de los servicios no puede determinarse hasta después del servicio, siendo un inconveniente para la institución el no conocer como evalúan sus clientes o usuarios la calidad de los servicios recibidos.
- **La heterogeneidad.** Los resultados pueden ser variables dependiendo de quienes brindan el servicio o de quienes lo reciben. De igual manera, varían de día a día, siendo espinoso aseverar una calidad uniforme.
- **La inseparabilidad.** La interacción entre el ciudadano y servidor público implica considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Méndez, Jaramillo y Serrano (2009), la aplicación del principio de organización orientada al cliente impulsa las siguientes acciones:

- Comprender las necesidades y expectativas de los clientes.
- Asegurar que los objetivos y metas de la organización estén ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes sean comunicadas a toda la organización.
- Medir la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados.
- Gestionar las relaciones con los clientes.

2.2.1.3. Dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Los modelos de la escuela americana son utilizados para medir la calidad en el servicio. El modelo SERVQUAL admite evaluar las expectativas de los clientes

sobre de cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de repuesta. El modelo SERVQUAL se ha utilizado para analizar la calidad de servicio dentro de diversas organizaciones a lo largo de los últimos 30 años. El cuestionario original ha sido analizado, criticado y adaptado a las necesidades y características de los diferentes sectores (McCollin, Ograjensek, & Gob. 2011).

Dewi et al. (2021) refiere que el modelo más breve en el sistema de calificación de la calidad es el denominado SERVPERF de Cronin y Taylor, permitiendo sustituir a modelo SERVQUAL. Sin embargo, a diferencia de la escala SERVQUAL, que considera tanto las expectativas como las percepciones, esta nueva medida se centra únicamente en la evaluación de las percepciones.

Según Ratto (2003), en los servicios hay dimensiones o atributos donde el usuario al recibirlos efectúa una valoración, siendo que una evaluación completa estará producto del nivel de valoración que dará a cada dimensión. En la calidad de servicio percibida, es primordial aquel donde el usuario esté satisfecho en la prestación recibida.

Para Ratto (2003) la calidad puede descomponerse en extensiones, que son atributos más específicos a los que presta atención el usuario, siendo:

- **Seguridad**

Ratto (2003) indica que “la seguridad es la inexistencia de riesgos, dudas o peligros. Puede ser físicas, psíquicas, monetarias o de otra forma. Existe mucha inestabilidad de la seguridad en los diferentes servicios”. (p.10)

- **Empatía**

Diversas de las tesis de empatía son procedentes de los estudios terapéuticos en los cuales se basan. De forma general, los que consolidan a los estudios humanistas tiene un marcado predominio de Rogers (1975) quien considera que la empatía es el “sentir las emociones de otro, como si fuera ese otro”.

Es la dedicación de la empresa al servicio individual de cada cliente. El respeto al consumidor es esencial, pero también lo es un profundo conocimiento de sus preferencias y necesidades individuales (Pineda et al., 2017).

- **Fiabilidad**

Es el potencial del establecimiento para prestar el servicio de forma fiable, segura y concienzuda. Cuando hablamos de fiabilidad, nos referimos a la prestación del servicio desde el primer momento. Esto significa que la fiabilidad abarca todo lo que permite al usuario conocer las capacidades y la experiencia de la organización (Dewi et al., 2021).

Para Ratto (2003), la fiabilidad es la firmeza de la ejecución y confiabilidad; es decir, que la empresa ejecuta bien el servicio desde el principio. Asimismo, que la empresa cumpla su promesa, al enfocarse en el servicio público, estaría dada por la diferencia o similitud que se daría entre lo ofrecido por la institución y lo que verdaderamente percibe el usuario luego de ser atendido.

- **Capacidad de respuesta**

Los trabajadores son receptivos al ser capaces de dar el servicio de forma rápida, flexible y dispuesta inclusive muestran la capacidad de respuesta ante circunstancias no previstas dentro de su servicio (Ubilla et al., 2019). Las personas

que dependen de los servicios públicos se quejan con frecuencia de lo difícil que es acceder a esos servicios y de lo lento que es el proceso de calificación. Por lo tanto, esta dimensión depende en gran medida de la capacidad de comunicación del servidor público y de su apertura para seguir adelante (Pineda et al., 2017).

- **Elementos tangibles**

Ratto, R. D. (2003) “son definidos como todas las evidencias físicas del servicio (apariciencia del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, representaciones físicas del servicio, etc.). Indudablemente, en algunos servicios estos elementos tangibles pueden ser cruciales para una buena prestación, como – por ejemplo- un equipo de scanner en un hospital público o las redes computacionales en las oficinas de atención al público de varios otros servicios”. (p.11)

Lo entendemos como las evidencias físicas del servicio

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definiciones

Según la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, la satisfacción “es definida como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).

Para Massip, et al (2008) “la satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo” (p. 4). La satisfacción implica realizar un examen completo y continuo de las expectativas del usuario, así como su aplicación en las operaciones

e interacciones corporativas tanto internas como externas con el objetivo de establecer asociaciones estables y económicamente viables a largo plazo (Pineda et al., 2017).

La satisfacción del cliente o del usuario puede cuantificarse observando el grado de satisfacción con la oferta de una empresa. Los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y las calificaciones con estrellas pueden proporcionar una valiosa información sobre cómo una empresa puede mejorar su oferta (American Society for Quality, 2017).

La principal prioridad de una empresa debería ser hacer felices a sus consumidores. Esto es válido para cualquier empresa, ya sea de fabricación, venta al por menor, venta al por mayor, gobierno, servicios, filantropía o similares. En lugar de dar por sentado que saben lo que quieren sus clientes, las empresas y otras organizaciones deben investigar para averiguar lo que realmente necesitan.

2.2.2.2. Ventajas de la satisfacción

Bernazzani (2020) considera que la satisfacción otorga diferentes ventajas, entre ellas las siguientes:

- **La satisfacción del cliente ayuda a comprenderlo:** Al rastrear y medir la satisfacción del cliente es posible comprender si el negocio marcha bien, para que de esa manera se puede continuar haciéndolo. Por ello, es necesario aplicar encuestas de satisfacción a los clientes y las organizaciones o empresas en crecimiento deben priorizar la satisfacción del cliente.

- **La satisfacción del cliente lo ayuda a comprender dónde puede mejorar:**
Las brechas en la satisfacción del cliente ayudan a descubrir en qué aspectos se puede mejorar, de tal manera que se diseñen estrategias para ofrecer un mejor servicio.
- **La satisfacción del cliente conduce a una mayor lealtad:** Si el cliente se encuentra satisfecho con el servicio prestado, se logrará fidelizarlo. Estos clientes recomendarán nuevos clientes potenciales a su empresa y generarán más testimonios para su equipo de marketing.
- **La satisfacción del cliente aumenta la retención de clientes y reduce la rotación:** Un cliente satisfecho no sentirá la necesidad de recurrir a la competencia.
- **La satisfacción del cliente conduce a un valor de vida útil del cliente más prolongado:** Si un cliente no está satisfecho con sus productos o servicios, es probable que no regrese. Si los clientes están satisfechos, es probable que permanezcan en su negocio por más tiempo, haciendo compras repetidas y generando un aumento en las ganancias.

Kotler (2013) señala que existen ciertos beneficios que la organización puede obtener manteniendo a sus clientes satisfechos, como la fidelización de clientes. Si el cliente quedó satisfecho con la compra realizada, volverá. Además, recomendará los servicios, lo cual es una estrategia de publicidad con costos muy bajos, pues el cliente fidelizado canaliza amistades, familiares y demás conocidos. Por ello, Kotler sostiene que un cliente satisfecho ofrece tres beneficios para la organización: ventas futuras, difusión gratuita y futuros nuevos clientes. Además,

afirma que la satisfacción de los clientes se encuentra conformado por tres elementos fundamentales: rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción.

2.2.2.3. Dimensiones de la variable satisfacción

Feletti, Firman y Sanson (1986) exploran diez dimensiones para elaborar un cuestionario de satisfacción. No obstante, estos investigadores indican que las más destacadas que se deben considerar son:

- a. **Comunicación:** interés por las dificultades de los usuarios, ética profesional sobre el dialogo y explicaciones claras.
- b. **Formas competitivas:** Los servidores deben proyectar comportamientos empáticos desde el inicio del servicio y de esta manera comprender la necesidad de los ciudadanos.
- c. **Aptitud técnica:** Destrezas y sapiencia.
- d. **Clima de confianza:** Generar coyuntura de fácil confianza.
- e. **Percepción de la individualidad:** Cada ciudadano es diferente problemática.

Por otra parte, en Colombia el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación de Calidad, (2008) plantea que la gestión de la calidad se complementa, integran, desarrollan y enmarcan dentro del servicio público. En esta norma técnica se ha identificado los siguientes principios universales para los altos mandos con la proyección de mejorar las entidades públicas en su servicio:

- **Mirada al ciudadano:** Para exceder las expectativas se necesita que comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras.
- **Liderazgo:** para generar que los servidores públicos se involucren totalmente en el logro de los objetivos de la institución.
- **Participación activa de los servidores públicos:** grado de compromiso con la misión institucional.
- **Enfoque asentado en los métodos:** admite formar valor agregado.
- **Enfoque del método para la gestión:** El hecho de optimizar, tramitar los procesos y sus relaciones como un sistema favorece a la calidad de las entidades.
- **Mejora perpetua:** Para entregar los productos y/o prestar servicios en las entidades siempre es posible aumentar más experiencias que nos lleven a conseguir las aspiraciones institucionales.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** basarse en diagnósticos situacionales de la realidad de la institución usando encuestas a los usuarios.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** comprender la dualidad entre la entidad y los usuarios el cual aportarán porte mutuamente para instaurar el valor agregado.
- **Cooperación:** Trabajo en equipo.

- **Transparencia:** asegurar la búsqueda oportuna de sus procesos prestando el acceso al registro de información de las instituciones ante la población.

Por otro lado, de acuerdo a la Norma Técnica 001-2019-PCM, la satisfacción al usuario puede ser medida a través de las siguientes dimensiones:

- **Trato profesional durante la atención**

Alude al esfuerzo del servidor público y al carácter mostrado en el momento del servicio. La profesionalidad, la empatía, el trato al cliente como un igual a la hora de prestar el servicio y la experiencia son factores de este motivador.

- **Información**

Es importante tener la capacidad de comunicar de forma veraz y abierta los requisitos, así como el estado y el progreso de su atención, también se puede dar durante la prestación de bienes o servicios a los clientes de forma fácil entendimiento y oportunamente. También indica Calva (2009) que la información es un tipo de necesidad de las personas hoy en día, por lo que se busca satisfacerla. Los sujetos siempre harán todo lo posible para satisfacer su curiosidad sobre un tema. Así es como las personas con sed de conocimiento pueden trabajar hacia su objetivo final de saciedad. Para que el receptor obtenga algún valor real de los datos proporcionados, debe darles algún tipo de uso productivo, como aprender más sobre un tema concreto, o ayudar a desarrollar una pieza de maquinaria o resolver un problema personal con amigos y familiares o planificar un evento (Kotler et al., 2017).

- Tiempo

Describe el tiempo que tardó el ciudadano en recibir el servicio o bien de la entidad pública, incluyendo el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo de uso del servicio en sí, así como el número de veces que el ciudadano tuvo que interactuar con la entidad en persona o por teléfono. Además, el cumplimiento de los plazos forma parte de esto.

- Resultado de la gestión/entrega

Es la viabilidad con la que los individuos pueden alcanzar las necesidades requeridas y la ejecución rápida y eficiente de las normas y reglamentos en vigor lo que determina el éxito de la gestión. Es la medida en que la organización puede proporcionar al público el servicio o el bien en cuestión, desde el punto inicial de contacto con el cliente hasta la finalización de la transacción. Según Mallar (2010), una de las ventajas de la gestión de procesos es que ayuda a garantizar que no se pierda ni tiempo ni dinero en actividades ineficientes. La alineación con un propósito centrado en el cliente es otra de las ventajas de la gestión de procesos, que también sirve de base para repensar cómo se realizan las tareas (p. 20).

- Accesibilidad

Se refiere al alcance que puede lograr un usuario a través de los distintos conductos de acceso a la entidad, teniendo en cuenta ciertas consideraciones importantes, como el acceso a la seguridad completa del lugar, construcción apropiada, horas adecuadas que permitan una atención, lo cual se realice en el tiempo idónea y al alcance de los ciudadanos. Para Kotler (2019), la accesibilidad es la medida en que todas las personas, independientemente de sus habilidades

técnicas o físicas, pueden interactuar con un elemento o utilizar un servicio. El derecho de los usuarios no se cumple cuando la cadena de accesibilidad (llegada, entrada, uso, comunicación, salida) se rompe por incumplimiento o incompetencia, ya que les impide participar en las actividades sociales y económicas para las que se crean los entornos.

Garrocho & Campos (2006) señala a un autor para indicar definiciones de la accesibilidad siendo que Brian Goodall (1987), propone que “accesibilidad es la facilidad con la que se puede alcanzar un cierto sitio (destino), desde otros puntos en el territorio (orígenes), por lo que sintetiza las oportunidades de contacto e interacción entre determinados orígenes y destinos”. (p. 5).

- **Confianza**

Es un término empleado para caracterizar la percepción y la confianza del público en el gobierno. Si algún factor injustificado interfiere o interrumpe la gestión o el servicio deseados, esta podría verse afectada. Según Ginés (2008), la confianza se clasifica en:

Mental, emocional, social, comunitaria, pública, institucional, privada, interpersonal, sistémica y organizativa. Tampoco debería sorprender que la confianza sea un término abstracto para muchas personas, a pesar de su aparente omnipresencia. De ahí surgen dos componentes de una descripción operativa: Poner intencionadamente la propia independencia en manos de alguien sobre el que uno no tiene nada que decir y luego suponer erróneamente que la otra persona tiene realmente la intención de llevar a cabo sus instrucciones. Tanto el proceso de ser dependiente como cualquier

abuso posterior implican un principio y un final, o una duración (pp. 501-502).

2.3. Definición de términos

- a) **Accesibilidad:** “Facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención que cuenta la entidad pública” (Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).
- b) **Calidad:**
- c) Se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).
- d) **Capacidad de respuesta:** “Prontitud, agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio. Capacidad para actuar en situaciones imprevistas” (Ratto, 2003, p. 9).
- e) **Empatía:** La empatía se define como “la atención individualizada que se ofrece a los clientes para entender sus necesidades. En este sentido, agrupa los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión” (Duque, 2005, p. 10).
- f) **Fiabilidad:** Es la “consistencia de la ejecución y confiabilidad. Significa que la empresa ejecuta el servicio bien la primera vez. También significa que cumple sus promesas” (Ratto, 2003, p.9).

- g) **Información:** Según la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, la información es entendida como la “capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).
- h) **Intangibilidad:** Es la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Duque, 2005, p. 10).
- i) **Resultado de la gestión / entrega:** Es la “capacidad de la entidad por servir el bien o servicio público de forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio” (Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).
- j) **Satisfacción del usuario:** Según la R.M N°186-PCM-2015, es la “reacción afectiva o mental ante características específicas que son importantes para ellos. En pocas palabras, la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos cambia en función de cómo se sientan personalmente en cada momento” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 7).
- k) **Seguridad:** “Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Estos riesgos pueden ser físicos, psíquicos, monetarios o de otra índole” (Ratto, 2003, p. 9).
- l) **Trato profesional:** De acuerdo con la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, el trato profesional se refiere “a las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un bien o servicio” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 4).

- m) **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a efectuar gestiones o trámites haciendo uso de los servicios que este ofrece en virtud de su naturaleza (Kotler, 2021).

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.
- Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.
- Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.
- Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

- Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

2.5. Variables

Variable X₁: Calidad del servicio

Variable X₂: Satisfacción de los usuarios

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
CALIDAD DEL SERVICIO	Seguridad	Amabilidad Confianza Seguridad
	Empatía	Calidez en el servicio Entender las necesidades Información comprensible Horario adecuado
	Fiabilidad	Información verás Resolución de problemas Disposición del personal
	Capacidad de respuesta	Oportuno Interés
	Elementos tangibles	Instalaciones Físicas Infraestructura Apariencia personal Equipos y tecnología
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Trato profesional durante la atención	Actitudes al brindar el servicio Profesionalismo Igualdad de trato Conocimiento
	Información	Comunicación fluida Lenguaje claro Comunicación oportuna Buzón de sugerencias y libro de reclamaciones
	Tiempo	Periodo de espera Cantidad de veces que tuvo acudir Cumplimiento de plazos

Resultado de la gestión	Servicio público de forma correcta Aplicación oportuna de los procedimientos Aplicación eficiente de las normas vigentes
Accesibilidad	Horarios de atención adecuada Canales de atención
Confianza	Grado de legitimidad Respaldo en el cumplimiento de las funciones

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo y por su finalidad, aplicada. Por su alcance es correlacional, pues se busca determinar el grado de conexión entre dos o más categorías o variables en un escenario determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal, ya que la recopilación de la información se desarrolló en un periodo determinado, sin manipular las variables del objeto de estudio. Según Ñaupas et al., (2018), las investigaciones no experimentales se basan en la observación de fenómenos del mundo real en lugar de condiciones inducidas artificialmente. Las variables de la investigación no experimental son sucesos del mundo real que no pueden controlarse ni manipularse, por lo que los resultados de este tipo de investigación son intrínsecamente limitados.

3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por los usuarios de la Defensa Pública de la Sede Huaylas, perteneciente a la Dirección Distrital de Áncash en los servicios de área penal, civil, familia, víctimas, equipo multidisciplinario y conciliación extrajudicial. De acuerdo a los registros de atención de casos por Defensores Públicos de las áreas víctimas, son dos servidores con atención de 40 usuarios, penal con cinco abogados con 100 usuarios, en asistencia legal se contó con una defensora

pública con 20 casos tomados, conciliación con una abogada con 25 atenciones, el equipo multidisciplinario con 10 orientaciones sociales y otros que se presentan en mesa de partes con un personal administrativo con atención de 5 usuarios por defensa necesaria para designación de defensor público. Aunado con las metas POI establecidas por cada servicio en la Dirección Distrital de Áncash, se brindan los servicios a un total de 200 usuarios. Por lo tanto, la población estuvo conformada por un total de 200 ciudadanos.

El tipo de población según su posibilidad de cuantificación de los elementos es población finita, debido a que es identificable o conocida la cantidad, siendo así que en esta investigación se obtuvo el número total de elementos que componen la población.

Para la muestra no se requirió a ningún cálculo y se trabajó con el total de la población.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar sin diferencia de sexo, mayores de 18 años de edad.
- Personas que acompañan al usuario externo que son apoderados o tutores de los menores infractores o adultos con discapacidad.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión

- Acompañante (menor de 18 años) de usuarios.

- Usuarios con algún tipo de discapacidad mental que no estén acompañados por sus familiares.
- Usuario externo o acompañante que no brinde su aprobación para encuestarlo.

3.4. Técnicas e instrumento(s) de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los usuarios de la Sede Huaylas ubicada en la ciudad de Caraz perteneciente a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash.

Instrumento de la variable 1: Calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre	: SERVQUAL calidad de servicio
Autor	: Zeithaml, Parasuraman y Berry
Año	: 1988
Procedencia	: Estados Unidos
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Objetivo	: Determinar la calidad de servicio
Población	: 56 Usuarios externos
Lugar de aplicación	: Centro de Rehabilitación del HHV.
Numero de ítems	: 22 de Expectativas y 22 de Percepción
Aplicación	: Individual
Duración de la Aplicación	: 20 min.
Escala de medición	: Ordinal

- Categorías : De la 1 menor calificación al 7 como la mayor calificación.
- Escala : de Likert modificado
- Niveles : Rango

A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio percibido por los usuarios, se adaptó a 16 preguntas de este cuestionario en el cuestionario aplicado sobre la calidad del servicio modificando algunos términos de acuerdo a la población e institución abordada.

Validez del instrumento

Tabla 2

Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos

Experto	Nombres y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Yanac Cano Fernando Jonathan	43493233	Aplicable
2	Castromonte Rodríguez Carlos Martín	42209717	Aplicable
3	Ramirez Norabuena Abraham Augusto	33335191	Aplicable
4	Sagastegui Cruz del Castillo Julia Otilia	17925333	Aplicable

Fuente: Validez de Instrumento (ver Anexo C)

Confiabilidad del instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El alfa de Cronbach fue de 0,942, por lo que se consideró teórica y estadísticamente sólida. Adjuntado en el Anexo D.

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del usuario

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario
Encuestador	: Gisella Janet Caqui Aguilar
Administración	: Individual
Año	: 2020
Duración	: 30 minutos
Objetivo	: Determinar la satisfacción de los usuarios
Ámbito de aplicación	: Usuarios externos de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash Sede Huaylas
Numero de ítems	: 18 en total
Puntuación	: Los ítems están conformados por las opciones del 1 muy desacuerdo al 7 como la mayor muy de acuerdo.

Los ítems trabajados en este cuestionario de la satisfacción de los usuarios se basan en la Norma técnica para la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

Validez del instrumento

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento de satisfacción de los usuarios por juicio de expertos

Experto	Nombres y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Yanac Cano Fernando Jonathan	43493233	Aplicable
2	Castromonte Rodríguez Carlos Martín	42209717	Aplicable
3	Ramírez Norabuena Abraham Augusto	33335191	Aplicable
4	Sagastegui Cruz del Castillo Julia Otilia	17925333	Aplicable

Fuente: Validez de Instrumento (ver Anexo C)

Confiabilidad del instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El alfa de Cronbach para este instrumento fue de 0,958, por lo que ha demostrado ser muy fiable previsto. Adjuntado en el Anexo D.

Se consideraron preguntas con escalas tipo Likert en función a la naturaleza de los indicadores de la variable (Supo y Zacarías, 2020).

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

El periodo para la aplicación del cuestionario fue de un mes. Se ejecutó en las oficinas de la institución cuando los usuarios acudieron a los diferentes servicios. Debido al estado de emergencia por Covid-19, se cumplió con todos los protocolos de bioseguridad.

Los datos se analizaron utilizando el esquema de codificación predeterminado. Se creó una base de datos adaptada a las necesidades de las encuestas en SPSS, v25, que contiene todos los datos pertinentes. Luego, se computaron las estadísticas descriptivas de cada variable en forma separada y los resultados se mostraron en repartimiento de frecuencias mediante figuras y gráficos.

Para contrastar la hipótesis se hizo uso de la prueba de normalidad Kolgomorov que permitió determinar el tipo de prueba que en este caso fue el coeficiente de Spearman.

Capítulo IV

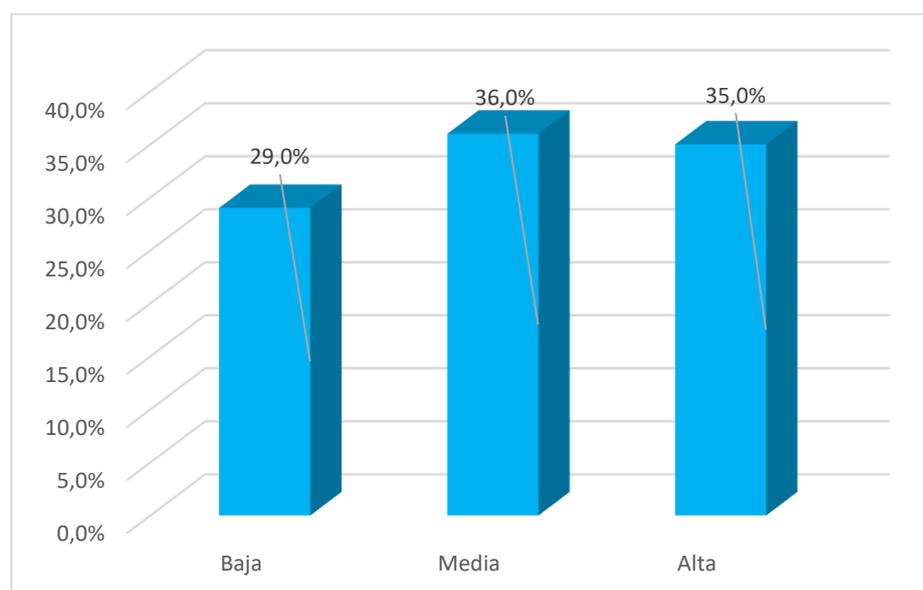
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Dimensiones de la variable Calidad de servicio

Figura 1

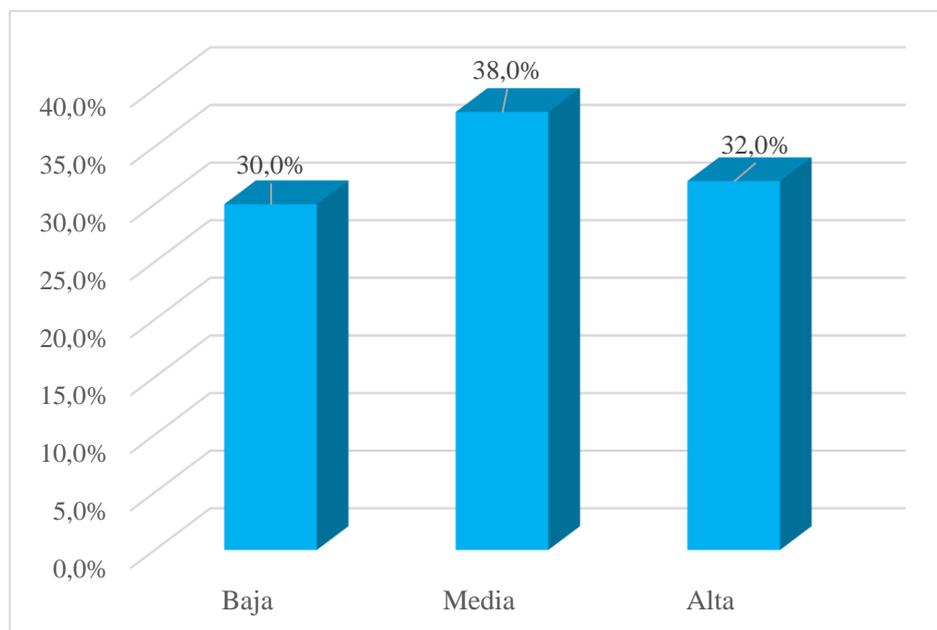
Niveles de la dimensión seguridad



En la Figura 2, se observa que el 36.0 % de los usuarios de la Dirección Distrital de Áncash califica como nivel *medio* la dimensión seguridad, mientras que el 29.0 % lo califica como *bajo*. Los encuestados mencionaron que el personal que los atiende muestra amabilidad, sin embargo, no siempre inspiran confianza y pocas veces se sienten seguros del servicio al momento de realizar consultas y trámites.

Figura 3

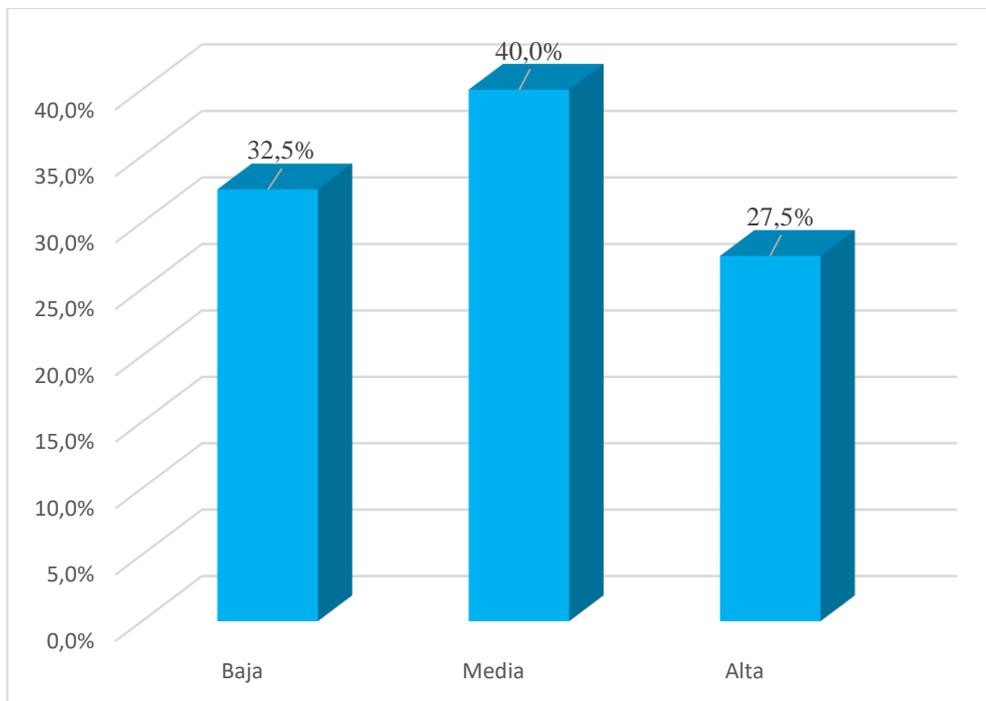
Niveles de la dimensión empatía



En la Figura 4, se observa que el 38.0 % de los usuarios de esta Dirección califica con un nivel *medio* la dimensión empatía de la calidad de servicio, mientras que el 30.0% lo califica como *bajo*. Los usuarios señalaron que a pesar de que el personal es amable y atienden en horarios accesibles, sin embargo, no entiende de manera clara sus necesidades. Asimismo, manifiestan que en algunas oportunidades la información que brinda el personal no es comprensible, lo que retrasa los trámites que los usuarios van a realizar.

Figura 5

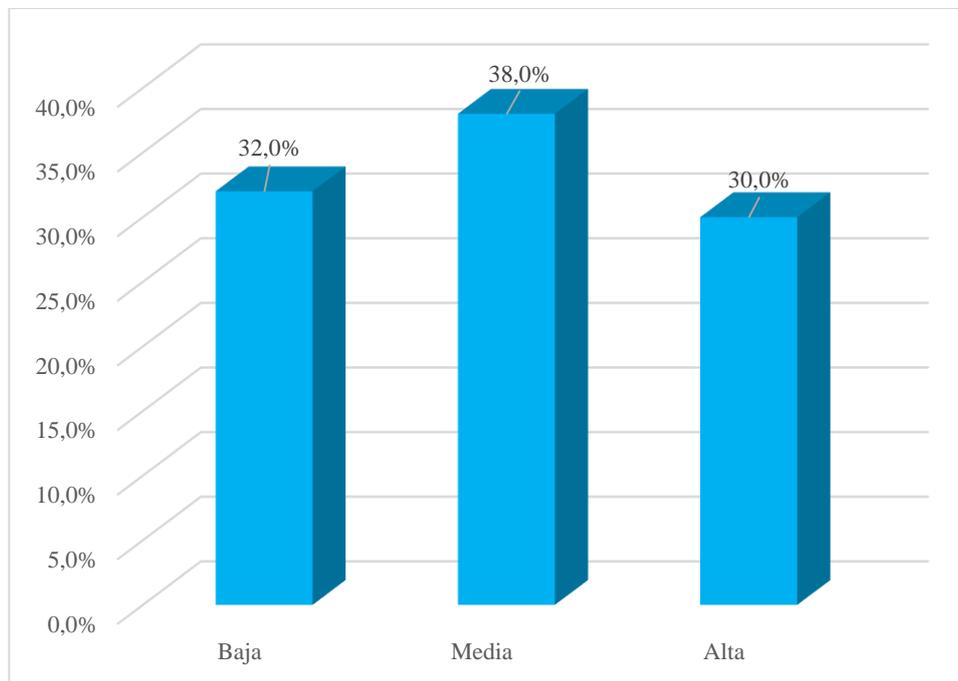
Niveles de la dimensión fiabilidad



En la Figura 6, se observa que el 40.0 % de los atendidos en esta entidad califica de nivel *medio* la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, mientras que el 27.5 % lo califica de *alto*. Los encuestados expresaron que a pesar de que la información que les brindan es fidedigna, los funcionarios públicos no muestran interés en solucionar los problemas o inconvenientes.

Figura 7

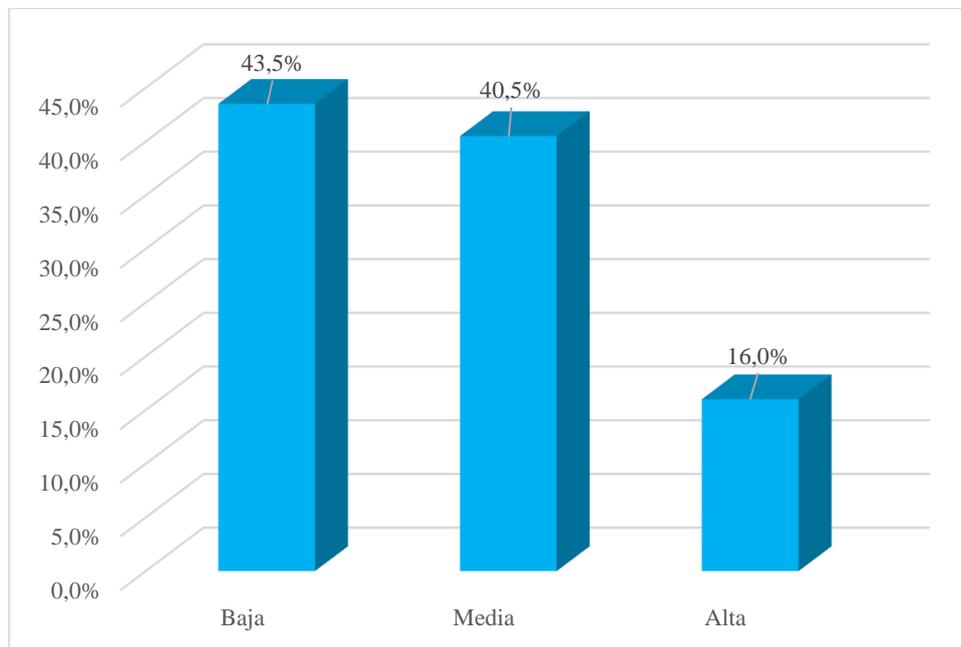
Niveles de la dimensión capacidad de respuesta



En la Figura 8, se observa que el 38.0 % de los usuarios de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash califica de nivel *medio* la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, mientras que el 30.0 % lo califican de *bajo*. Los usuarios manifiestan que es poco notoria la disposición a ayudar y que además los funcionarios muestran poco interés en responder a las dudas de los usuarios.

Figura 9

Niveles de la dimensión tangibilidad

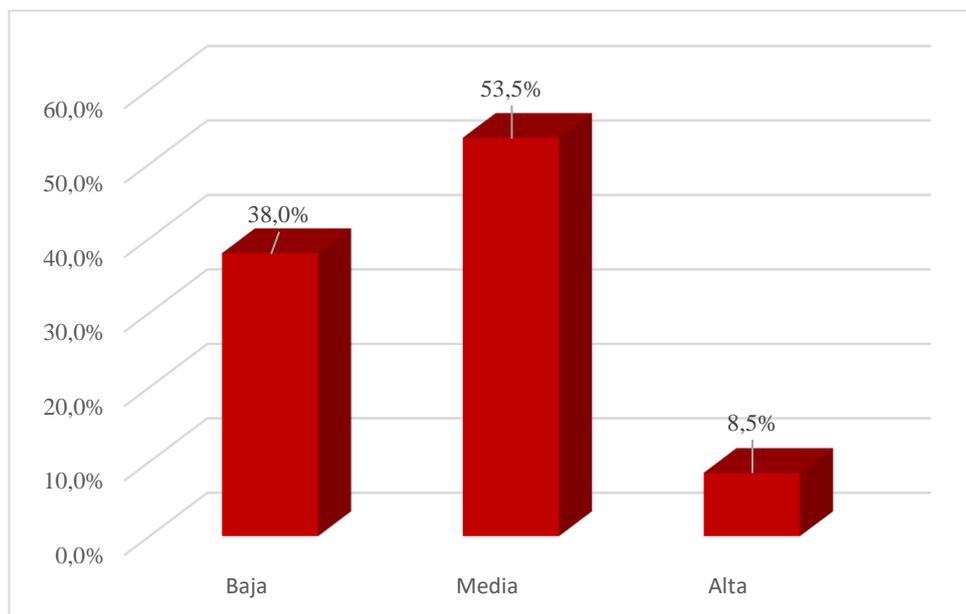


En la Figura 10, se observa que el 40.5 % de los encuestados considera de nivel *medio* la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio, mientras que el 16.0% lo califica de *alto*. Los encuestados señalaron que a pesar de que los funcionarios tienen buena apariencia, las instalaciones no son atractivas y el equipo tecnológico no es el mejor.

Dimensiones de la variable Satisfacción

Figura 11

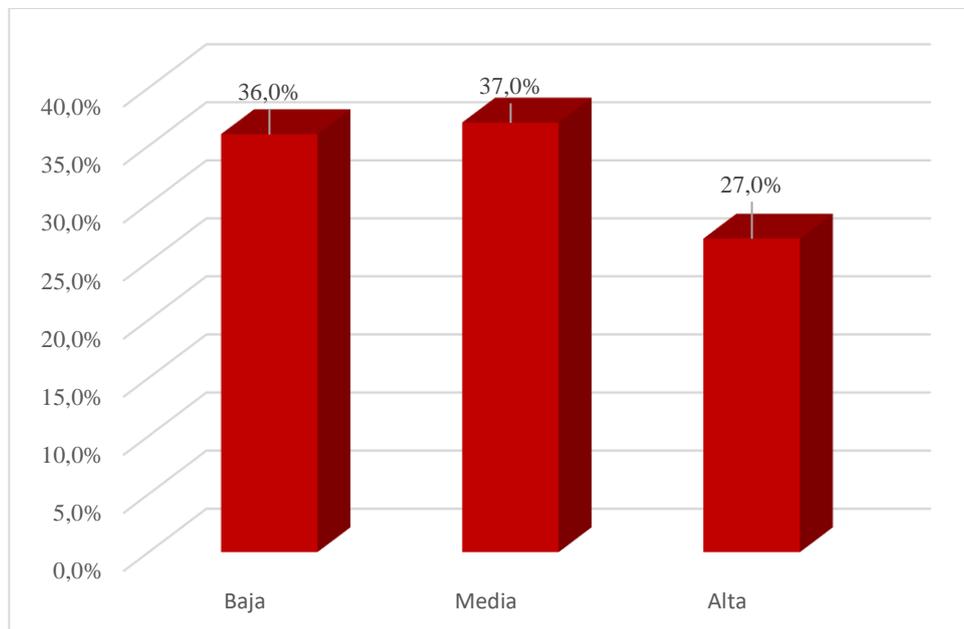
Niveles de la dimensión Trato profesional durante la atención



En la Figura 12, se observa que el 53.5% de los atendidos en esta entidad considera de nivel *medio* la dimensión Trato profesional durante la atención, mientras que el 8.5% lo califica de *alto*. Los encuestados afirmaron que el trato y actitudes de los funcionarios no es el mejor y que el personal no se encuentra preparado para orientar a los usuarios ni para las tareas que debe realizar.

Figura 13

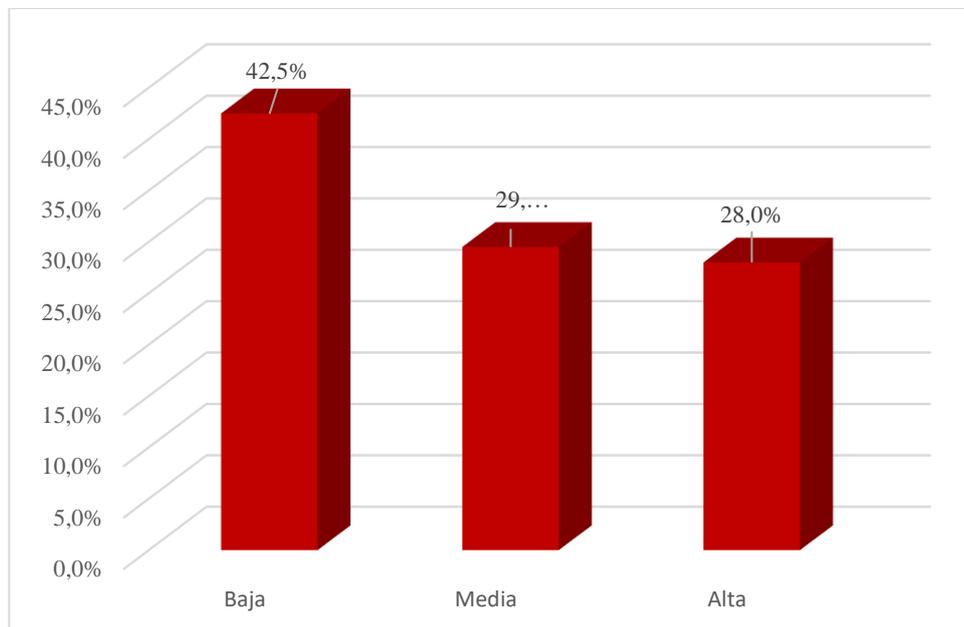
Niveles de la dimensión información



En la Figura 14, se aprecia que el 37.0 % de los encuestados califica de nivel *medio* la dimensión información de la satisfacción del usuario, mientras que el 27.0% lo califica de *alto*. Los encuestados manifestaron que la comunicación con los funcionarios de la institución no es efectiva. No obstante, frente a un reclamo, tienen libre acceso al libro de reclamaciones y/o sugerencias.

Figura 15

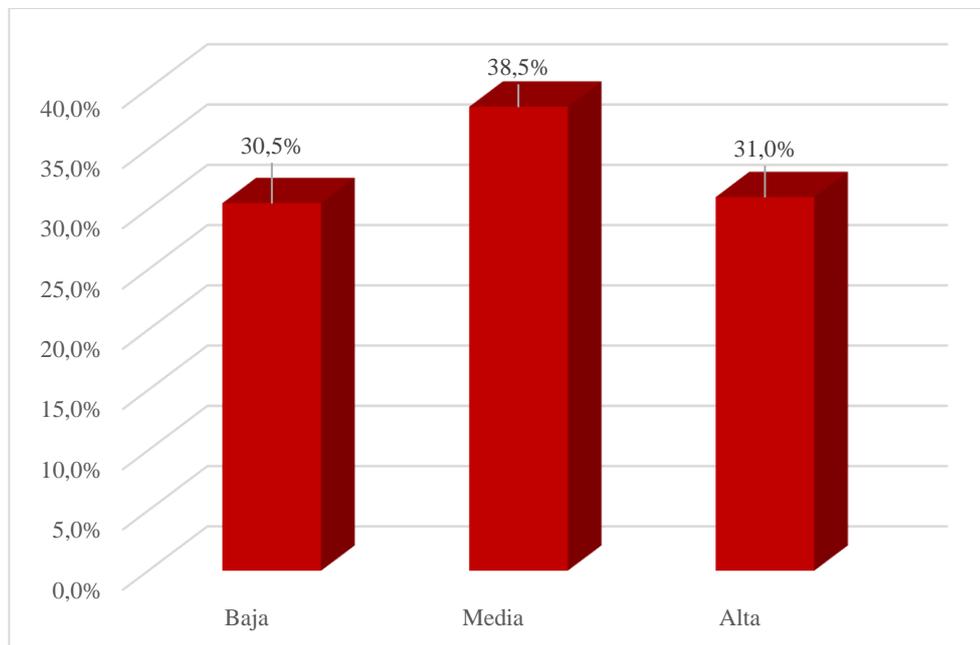
Niveles de la dimensión tiempo en la atención



En la Figura 16, se observa que el 42.5 % de los usuarios de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash califica de nivel *bajo* la dimensión tiempo en la atención, mientras que el 28.0 % lo califica de nivel *alto*. Los encuestados afirman que, a pesar de haber solucionado los inconvenientes, el tiempo de espera no es el adecuado. Asimismo, los usuarios no se encuentran conforme con las veces que tuvieron que acudir a sus instalaciones.

Figura 17

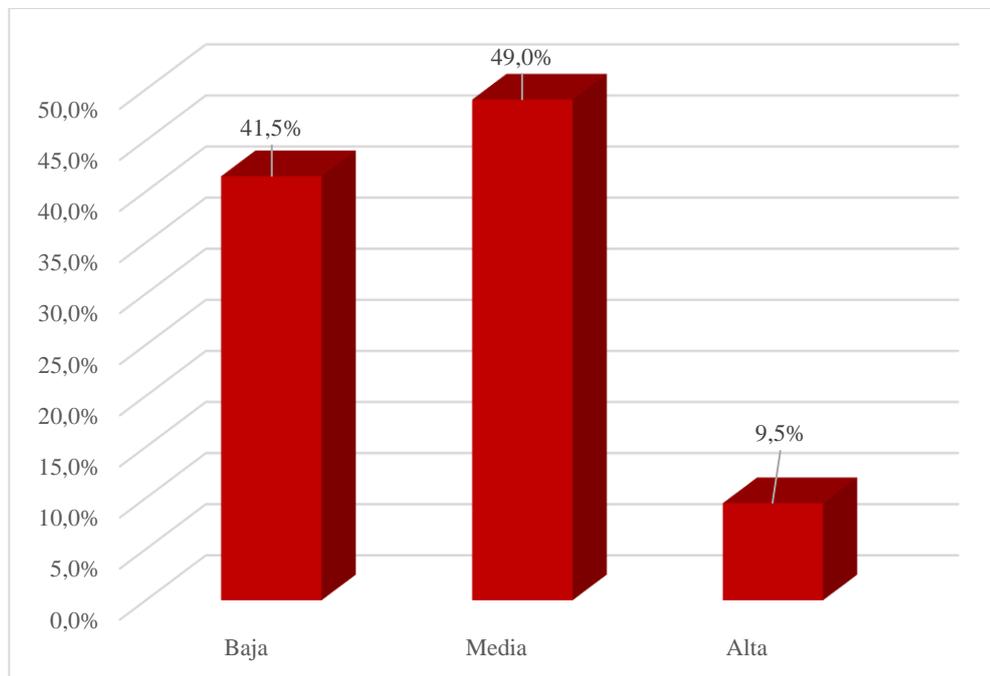
Niveles de la dimensión resultado de la gestión



En la Figura 18, se observa que el 38.5% de los usuarios de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash califica de nivel *medio* la dimensión Resultado de la gestión, mientras que el 30.5% lo de nivel *bajo*. Los usuarios manifestaron que la Dirección Distrital de Defensa Pública ayuda a las personas de escasos recursos, aunque los trámites o procesos no se realicen en corto tiempo.

Figura 19

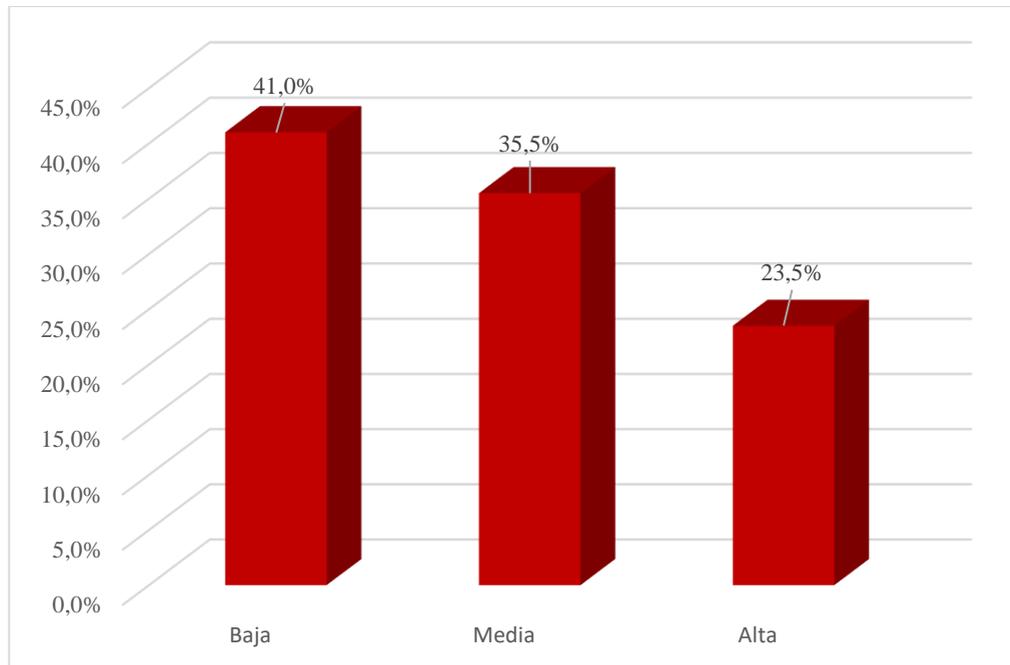
Niveles de la dimensión accesibilidad



En la Figura 20, se observa que el 49.0 % de los encuestados percibe de nivel *medio* la dimensión accesibilidad, mientras que el 9.5 % lo califica de nivel *alto*. Ellos manifiestan que la oficina es fácil de ubicar, aunque los días de atención y horarios no suelen ser los adecuados.

Figura 21

Niveles de la dimensión confiabilidad



En la Figura 22, se observa que el 35.5 % de los atendidos califica de nivel *medio* la dimensión confiabilidad, mientras que el 41.0% lo califica de nivel *alto*. Los encuestados señalaron que no siempre suelen encontrar una solución adecuada a sus problemas.

Tabla 4*Calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario			Total
	Baja	Media	Alta	
Bajo	27,0%	4,0%		31,0%
Medio	5,0%	29,5%	5,0%	39,5%
Alto		5,5%	24,0%	29,5%
Total	32,0%	39,0%	29,0%	100,0%

En la Tabla 4, se observa que el 39.5% de la población califica de nivel *medio* la calidad de servicio, y de nivel *medio* la satisfacción del usuario.

Tabla 5*Calidad del servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	62	31,0%
Media	79	39,5%
Alta	59	29,5%
Total	200	100,0

En la Tabla 5, se aprecia que el 39.5% de los encuestados considera de nivel *medio* la calidad del servicio, mientras que el 29.5% lo califica de nivel *alto*.

Tabla 6*Satisfacción de los usuarios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	64	32,0%
Media	78	39,0%
Alta	58	29,0%
Total	200	100,0

En la Tabla 5, se observa que el 39.0% de los atendidos califica de nivel *medio* la satisfacción, mientras que el 29.0% lo califica de nivel *alto*.

4.2. Prueba de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis se tomó en consideración que las variables no se desempeñaron con el supuesto de normalidad. Por lo tanto, se ejecutó a través del Coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 7

Prueba de normalidad de los datos

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Calidad del servicio	0,119	200	0,000	No normal
Seguridad	0,212	200	0,000	No normal
Empatía	0,212	200	0,000	No normal
Fiabilidad	0,193	200	0,000	No normal
Capacidad de respuesta	0,167	200	0,000	No normal
elementos tangibles	0,127	200	0,000	No normal
Satisfacción de los usuarios	0,134	200	0,000	No normal
Trato profesional durante la atención	0,234	200	0,000	No normal
Información	0,143	200	0,000	No normal
Tiempo en la atención	0,153	200	0,000	No normal
Resultados de la gestión	0,214	200	0,000	No normal
Accesibilidad	0,246	200	0,000	No normal
Confiabilidad	0,210	200	0,000	No normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov para la determinación de valores.

4.2.1. Hipótesis general

i. Hipótesis de investigación

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Se efectuó haciendo uso de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Refutar H_0 si el valor observado “ p ” es menor que α .

No refutar H_0 si el valor observado “ p ” es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 8

Relación entre Calidad del servicio y Satisfacción de usuarios

			calidad del servicio	satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)		0,000
	satisfacción de los usuarios	N	200	200
		Coeficiente de correlación	,907**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	200	200	

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

vii. Conclusión

Se impugnó la hipótesis nula porque el valor significativo observado de $p = 0,000$ para la prueba del coeficiente de correlación de Spearman fue menor que el valor significativo teórico de $\alpha = 0,05$. Entonces, hay correspondencia demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020; es decir, a mejor servicio mayor satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, la conjetura general del estudio es permisible porque la conexión es inmediata y significativa.

4.2.2. Primera hipótesis específica

i. Hipótesis de investigación

Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Se realizó por medio de la Prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “ p ” es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “ p ” es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 9

Relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios

			seguridad	satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1,000	,742**
		N	200	200
	satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de ,742**	1,000
		N	200	200

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

vii. Conclusión

Como $p = 0.000$ siendo el valor de significación estimada de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman, este valor es menor al valor de la significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se refuta la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativamente entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Por consiguiente, se reconoce la primera hipótesis específica de estudio, pues la correlación es directa y significativa.

El análisis de la información indica que a mayor nivel de seguridad que perciban los usuarios, mayor será la satisfacción.

4.2.3. Segunda hipótesis específica

i. Hipótesis de investigación

Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H₀: No concurre una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Se hizo usando la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Impugnar H₀ si el valor observado “p” es menor que α .

No cuestionar H₀ si el valor observado “p” es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 10

Relación entre empatía y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	200	200
Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	200	200

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

vii. Conclusión

Se rechazó la hipótesis nula porque el valor significativo observado de $p = 0,000$ para la prueba del coeficiente de correlación de Spearman fue menor que el valor significativo teórico de $\alpha = 0,05$. Ello evidencia que hay relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Entonces, la correspondencia es directa y significativa. Por tal motivo, se confirma la segunda hipótesis específica de estudio.

De acuerdo al análisis estadístico, la dimensión empatía es un factor que se encuentra relacionado directamente con la satisfacción de los usuarios, lo que indica que, a mayor nivel de empatía, mayor será la satisfacción del usuario.

4.2.4. Tercera hipótesis específica

i. Hipótesis de investigación

Existe relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H₀: No existe relación directa y significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Fue desarrollado utilizando la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Refutar H₀ cuando la significación observada “*p*” es menor que α .

No refutar H₀ si el valor observado “*p*” es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 11

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	200	200
Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	200	200

** La correspondencia es significativa con el nivel 0,01 (bilateral).

vii. Conclusión

La hipótesis nula fue rechazada porque el valor significativo observado de $p = 0,000$ para la prueba del coeficiente de correlación de Spearman fue menor que el valor significativo teórico de $\alpha = 0,05$. Esto quiere decir que existe correlación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios.

El análisis estadístico indica que a mayor nivel de fiabilidad que perciba el usuario, mayor será la satisfacción; por lo tanto, dicha relación es directa y significativa. En consecuencia, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación.

4.2.5. Cuarta hipótesis específica

i. Hipótesis de investigación

Existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Fue desarrollado utilizando la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Refutar H_0 cuando el valor observado " p " es menor que α .

No refutar H_0 cuando el valor observado " p " es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 12

Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	capacidad de respuesta	satisfacción de los usuarios
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	200	200
Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	200	200

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

vii. Conclusión

La conjetura nula fue descalificada porque el valor significativo observado de $p = 0,000$ para la prueba del coeficiente de correlación de Spearman fue menor que el valor significativo teórico de $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe correlación directa e importante entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que dicha relación es directa y significativa. Es decir, a mayor capacidad de respuesta por parte de la institución en estudio, mayor será la satisfacción del usuario.

4.2.6. Quinta hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

ii. Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020.

iii. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es el nivel de significación teórico que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Esta función fue realizada mediante la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

v. Regla de decisión

Impugnar H_0 si el valor observado “ p ” es menor que α .

No impugnar H_0 si el valor observado “ p ” es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 13

Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios

			Elementos tangibles	satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)		0,000
	satisfacción de los usuarios	N	200	200
		Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	200	200

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

vii. Conclusión

El valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativamente entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que dicha relación es directa y significativa.

Los resultados señalan que existe relación directa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario; es decir, si estos mejoran el ambiente de atención y los equipos tecnológicos, mayor será la satisfacción del usuario.

4.3. Discusión

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. Se comprobó que las distribuciones de los datos eran no normales (Tabla 7) procediendo a realizar el análisis mediante el Coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 8) que presentó signo positivo (0.907), por lo cual la relación entre ambas variables es positiva directa. Como el valor de significación de la prueba del Coeficiente de correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación.

De acuerdo al marco teórico, Tigani (2006) sostiene que “la calidad del servicio existirá como consecuencia de escoger las dimensiones apropiadas de las cosas que añaden valía, satisfacen dificultades y reparan insuficiencias para otorgar en estas una medida más a la proyectada por el consumidor” (p.16), mientras que la satisfacción se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública, constituyéndose como un factor importante dentro de una organización. Según Bernazzani (2020), la satisfacción otorga diferentes ventajas como la fidelización de clientes, estudios de comportamiento del cliente para el diseño de futuras estrategias, marketing y publicidad sin costo, entre otros.

Estudiando la relación que tiene las dos variables, se observa que los resultados de la tabla cruzada (Tabla 5) muestran que el 39.5% de la población califica de nivel medio la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. Los encuestados consideran que los funcionarios públicos no se encuentran totalmente capacitados para orientarlos, lo que en efecto causa una actitud de rechazo e insatisfacción.

Guillermo (2018) determinó que la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la subgerencia de Bienestar Social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe se correlacionó positivamente con la variable Calidad del servicio. Un coeficiente de correlación positiva de $r_s = 0,771$ y un nivel de significación de $p = 0,000$, $0,05$ indicaron un alto grado de asociación entre ambas métricas. Carreazo (2018) obtuvo un coeficiente de correlación de $r = .650^{**}$, que representa un nivel moderado de correlación entre las variables con un valor $p = 0.000$ menor a 0.050 , lo que significa que existe una relación significativa entre el servicio al cliente y la felicidad del usuario en el Municipio de Carabayllo. Con base en este valor, se encontró que en el Municipio de Carabayllo, existe una relación sustancial entre el servicio al cliente y la felicidad del consumidor. En el estudio se planteó como primera hipótesis que existe una relación directa y significativamente entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, aspecto que en este estudio ha sido aceptado, pues existe esa relación directa y significativa. Como se observó en el marco teórico, Ratto (2003) indica que la seguridad es la inexistencia de riesgos, dudas o peligros, y pueden ser físicos,

psíquicos, monetarios o de otra forma. Existen diferentes instituciones donde al prestar sus servicios varían en la seguridad., es muy difícil no hallar la ocurrencia de algún riesgo o peligro, probablemente cambia la forma que las entidades mejoren estos niveles de seguridad trayendo consigo la satisfacción del usuario. En la misma línea Ku (2018) indican que los resultados de la investigación revelan hay una relación sustancial entre el componente de seguridad y la felicidad del beneficiario ambulatorio del centro médico en Tinguia en junio de 2018 (Rho de Spearman = 0,533).

En la segunda hipótesis se planteó que existe relación directa y significativamente entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. En este punto también se demuestra la conjetura de forma directa y significativa. Según Rogers (1975), empatía es ponerse en el lugar del cliente para sentir lo mismo que él, se orienta en la comprensión de sus necesidades e intenta ver la situación desde su enfoque con el fin de entenderle mejor y de esta manera ofrecerle una atención apropiada. Al respecto, Guillermo (2018) afirma que la empatía tiene una relación directa y positiva con la felicidad del usuario. Al utilizar un nivel de significación de $p < 0,05$ como resultado de $r_s = 0,679$, se concluye que existe una fuerte conexión entre ambas variables.

En la tercera hipótesis se buscó corroborar que existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, lo cual se comprobó de forma directa y significativa. Para Ratto (2003), la fiabilidad es

definida como “la firmeza de la ejecución y confiabilidad”. Es decir, que la empresa ejecuta bien el servicio desde un principio y que cumple su promesa. Aplicando al servicio público estaría simbolizada por la diferencia o similitud que existe entre la primordial razón de ser del servicio y lo que verdaderamente percibe el usuario que lo está recibiendo. En el caso de la obtención de un documento en una entidad pública, se armoniza con la correcta obtención del mismo en el tiempo y forma. Nuestra hipótesis se relaciona con la investigación de García (2019) donde la dimensión fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario ($r = ,325$ sig. $,000$) en el área de publicidad.

En la cuarta hipótesis se averiguó que existe relación directa y significativamente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Esto guarda relación con el marco teórico que indica que la capacidad de respuesta es la puntualidad, la flexibilidad o la disposición del personal para brindar el servicio y la capacidad para actuar en situaciones imprevistas (Ubilla et al., 2019). Además, los resultados son congruentes con los de Huamán (2015) quien concluye que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción (Tabla 8 y Figura 3).

Finalmente, se planteó que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. Los elementos tangibles tienen que ver con el aspecto del personal, equipos, las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Oliva, 2005; Pineda et al., 2017).

La investigación de Ulloa (2019) demostró que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe perciben una fuerte correlación ($Rho = 0,736$, $sig. = 0,000$) entre la satisfacción de los usuarios y las pruebas físicas, lo que demuestra que las pruebas físicas son un activo valioso para la municipalidad al aumentar la probabilidad de que las personas estén contentas con la experiencia que tienen allí.

CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva directa entre la variable Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, lo que indica que, ante la aplicación de estrategias que mejoren la calidad de servicio ofrecido por la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, mayor es la satisfacción de los usuarios activos. El coeficiente de Spearman fue alto, con un $r=0,907$ y la $\text{sig} = 0,000$, fue menor al valor de la significación teórica. Por la tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis general. Cabe señalar que la calidad de servicio se encuentra en el nivel medio (39.5%) al igual que la satisfacción expresada de los usuarios (39%).
2. Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, ya que se obtuvo un coeficiente de $r= 0,742$ con una $\text{sig. } 0,000$. El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95% y como el valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de correlación de Spearman $p = 0.000$ fue menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Ello significa que existe una relación directa y significativa, pues el 36.0% de usuarios de la Dirección Distrital de Áncash califica como de nivel medio la dimensión seguridad, señalando que al aplicar mejoras enfocadas en inspirar confianza se tendrá mayor satisfacción en los usuarios activos, ya que estos sentirán mayor

confianza en los funcionarios, sintiendo seguridad al momento de realizar trámites y consultas.

3. Existe relación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, pues el coeficiente de Spearman fue $r = 0,894$ sig. 0,000. Se hace esta afirmación debido a que el nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95% y como el valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman $p = 0.000$ fue menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. El 38.0% de usuarios de esta Dirección califica en el nivel medio la dimensión empatía, resultado que indica que la aplicación de mejoras en la atención brindada a los usuarios enfocados en la empatía, mejorará los niveles de satisfacción del usuario, pues los funcionarios entenderán las necesidades, aumentando la eficiencia en la atención.

4. Existe relación de manera directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, ya que el coeficiente de Spearman fue $r = 0,909$ sig. 0,000. El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95% y como el valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable Satisfacción, teniendo como resultado que el 40.0% de los

atendidos en esta entidad califica de nivel medio la dimensión fiabilidad. Esto señala que el diseño de estrategias enfocadas en la mejora de la fiabilidad que muestran los funcionarios mejorará la satisfacción de los usuarios activos, ya que estos percibirían el interés de los funcionarios por solucionar inmediatamente los problemas o inconvenientes presentados.

5. Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0,857$ sig. 0,000. El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95% y como el valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, donde el 38.0% de los usuarios de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash califica de nivel medio la dimensión capacidad de respuesta. Esto señala que la aplicación de mecanismos que mejoren la capacidad de respuesta a los usuarios ante dudas o inconvenientes, con mayor disposición del personal, que muestren interés y atención de forma oportuna, mejorarán la satisfacción de los usuarios activos.
6. Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020, ya que el coeficiente de relación fue de

$r = 0,691$ sig. $0,000$. El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%, y como el valor de significación observada de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Ello significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión Elementos tangibles y la variable Satisfacción. El 40.5% de encuestados considera la relación en el nivel medio; es decir, si la institución invierte en la mejora de las instalaciones y del equipo tecnológico, el nivel de satisfacción de los usuarios activos aumentará.

RECOMENDACIONES

1. Implementar capacitaciones y/o talleres que orienten a los funcionarios en la mejora de la calidad de servicio y aspectos como la dirección estratégica y la administración del talento humano con el fin de garantizar un servicio de calidad para mantener altos los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. Realizar especializaciones, los cuales permitan que los defensores públicos siempre se encuentren preparados y capacitados para la toma de medidas preventivas en los procesos con la finalidad de captar la seguridad necesaria por parte del usuario, mejorando así la satisfacción de este.
3. Desarrollar talleres periódicos dirigidos al personal del área de atención al usuario con el objetivo de lograr que la comunicación sea efectiva para generar un servicio que mantenga satisfechos a los usuarios con la atención brindada.
4. Evaluar a los funcionarios de manera periódica a fin de corroborar que estos se encuentran capacitados para atender a los usuarios, y detectar puntos críticos para tomar las medidas correctivas pertinentes.
5. Desarrollar un plan de incentivos y capacitaciones para las diversas especialidades y áreas de la Defensa Pública porque es necesario mantener actualizado al personal ante las continuas exigencias. El objetivo es ofrecer un servicio de calidad de acuerdo a estándares establecidos.
6. Realizar cambios en el presupuesto anual para la inversión en equipos de última tecnología e infraestructura, señalizaciones entendibles y al alcance de todos, ambientes adecuados, limpios y cómodos, información correcta y oportuna para el logro de la satisfacción de los servicios prestados por la institución.

REFERENCIAS

Aguiar-Aguilar. (2016). La defensoría pública en Jalisco. En M. P. Moloeznik A. Rodríguez (Coord.). *Seguridad y justicia en Jalisco. Escenarios y propuestas* (pp. 352-369).

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5060/Defensor%20p%C3%ABblica%20en%20Jalisco.pdf?sequence=3>

Álvarez, J. R. (2016). *Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30481>

Alvarez, D. D. R. y Rivera Magallanes, A. N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2303>

American Society for Quality. (2017). *Customer Satisfaction*.

<https://asq.org/quality-resources/customer-satisfaction>

Bernazzani, S (2020). *Customer Satisfaction*.

<https://blog.hubspot.com/service/what-is-customer-satisfaction/>

Cabrejos, G. E. (2019). *Análisis de los factores de la calidad del servicio que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia-servicio de ginecología del Hospital Docente Belén de Lambayeque: Una propuesta de mejora* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5982>

- Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf>
- Canzio, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8/full>
- Carreazo, J. M. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13754>
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y., & Herlina, M. (2021). The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631-636. <http://dx.doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Feletti, G., Firman, D. y Sanson-Fisher R. (1986). Patient satisfaction with primary-care consultations. *J Behavior Medicine*, 9(3), 389-399.
- García, U. M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad–SUNARP Sede Iquitos, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39091>

Garrocho, C. y Campos, J. (2006). Un indicador de accesibilidad a unidades de servicios clave para ciudades mexicanas: fundamentos, diseño y aplicación. *Economía, Sociedad y Territorio*, 6(22), 1-60.

<https://www.redalyc.org/pdf/111/11162204.pdf>

Guillermo, F. F. (2018). *Calidad del Servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar Social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2496?show=full>

Guerrero, M. y Reyes, S. (2014). *Evaluación del desempeño del empleado público y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Recuay*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/879>

Ginés, M. P. (2008). La confianza como clave fundamental para una dirección de personas al servicio de personas a partir de la obra de Robert Spaemann. *Cuadernos de Bioética*, XIX(3), 495-510.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87511718008>

Gronroos, C. (1978). A service-orientated approach to marketing of services. *European Journal of marketing*, 12(8), 588-601.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

- Huamán, R. J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación de Calidad (2008). *Guía de implementación sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000: 2004*. <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>
- Kotler, P. Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Decimoprimer. *KP Armstrong, Octava edición*.
- Ku, K. F. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29848>
- Macías-Villacreses, T. L., Martínez-Llauca, G. T. y Lino-Mero, H. J. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 1395-1411.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- McCollin, C., Ograjenšek, I., Goeb, R., & Ahlemeyer-Stubbe, A. (2011). SERVQUAL and the process improvement challenge. *Quality and reliability engineering international*, 27(5), 705-717.
- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/qre.1234>

- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M. y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en Salud: Un reto a la Calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34 (4), 1-10.
- Méndez, J. C., Jaramillo, D. y Serrano, I. (2009). *Gestión de Calidad en Procesos de Servicios y Productivos*. Instituto Politécnico Nacional.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Decreto Supremo N°004-PCM. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Resolución Ministerial N°186-PCM.. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018) Decreto Legislativo N°1407. (11 de Setiembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-fortalece-el-servicio-de-defensa-pub-decreto-legislativo-n-1407-1690481-3/#:~:text=El%20presente%20Decreto%20Legislativo%20tiene,la%20ley%20expresamente%20lo%20establece>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%20C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis*. (5° Ed.). Ediciones de la U.

- Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <https://bit.ly/430PgpE>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: Calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. *Bid*. <http://dx.doi.org/10.18235/0000538>
- Pineda, L. E., Amador, L., Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Fundamentos de marketing*. Pearson.
- Ratto, R. D. (2003). *La calidad de servicio percibida en el sector Público*. <http://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195329/apuntedocontecaldaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Reaño, R. S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%c3%b1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rogers, C. R. (1975). “Empathic: an Unappreciated Way of Being”. *The Counseling Psychologist*, 5(2), 2-10.
- Supo, J. y Zacarías, H. R. (2020). *Metodología de la investigación Científica para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos, Sincie.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo.

Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O. y Sánchez, M. T. (2019).
Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista
empresarial*, 13(2), 1-15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Ulloa, S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad
Distrital de Guadalupito, La Libertad* [Tesis de maestría, Universidad César
Vallejo]. <https://hdl.handle/20.500.12692/39674>

Anexos

Tabla A1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo De Investigación	Población	Técnicas
<p>General ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020?</p>	<p>General: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020.</p>	<p>General Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020.</p>	C AL ID AD DE L SE RV ICI O	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Confianza - Seguridad 	Investigación cuantitativa, correlacional	La población está constituida los usuarios de Sede Huaylas de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ancash siendo un total de 200.	Encuesta
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Calidez en el servicio - Entender las necesidades - Información comprensible - Horario adecuado 			
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información veraz - Resolución de problemas 			
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del personal - Oportuno - Interés 			
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones Físicas - Infraestructura - Apariencia personal - Equipos y tecnología 				
		<p>Específicos - Determinar la relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ancash, 2020. - Determinar la relación existe entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020.</p>	<p>Específicos - Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020. - Existe una relación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash, 2020.</p>	S AT ISF AC CI ÓN DE L US UA RI O	Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud al brindar el servicio - Profesionalismo - Igualdad de trato - Conocimiento 	Diseño	Muestra
				Información	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación fluida - Lenguaje claro - Comunicación oportuna - Buzón de sugerencias y libro de reclamaciones 	No experimental, de corte transversal dado que no existe manipulación de las variables.	Se considerará el total de la población (200) usuarios de la Defensa Pública. Sede distrital de Huaylas.	Cuestionario.
				Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Periodo de espera - Cantidad de veces que tuvo acudir a la entidad - Cumplimiento de plazos 			



<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. - Determinar la relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. - Determinar la relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. - Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. - Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, 2020. 	Resultado de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio público de forma correcta - Aplicación oportuna de los procedimientos - Aplicación eficiente de las normas vigentes 	TIPO DE ANÁLISIS DE DATOS Las medidas estadísticas a utilizar: Estadísticas descriptivas.
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad integral - Canales de atención 	
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de legitimidad - Respaldo en el cumplimiento de las funciones 	



Anexo B

CUESTIONARIO

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como propósito reunir información sobre la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash.

Datos Generales:

Edad: _____ Sexo: _____ Procedencia: _____

Tipo de servicio: Penal () Familia () Víctima () Conciliación Extrajudicial ()

Responsable de Trabajo Social () Otros ()

Instrucciones:

Por favor indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio.

No hay respuestas correctas o incorrectas solo representan su opinión personal.

Marque con una "X" (símbolo de verificación) en la opción elegida que mejor describa lo que piensa usted siguiendo la escala que se indica a continuación.

Muy en desacuerdo

Muy de acuerdo

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

I. Calidad de servicio.

	1	2	3	4	5	6	7
1. El personal se muestra amable con usted.							
2. El comportamiento del personal le inspira confianza.							
3. Usted se siente seguro del servicio al momento de realizar sus consultas y trámites.							
4. El personal es respetuoso, amable y solidario con usted							
5. El personal entiende sus necesidades							
6. La información que le brindan es comprensible							
7. El servicio de atención se realiza en horarios convenientes para usted.							
8. El personal le brinda información verdadera							
9. Cuando expone su consulta el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.							
10. El personal siempre está dispuesto a ayudar.							
11. El personal le brinda ayuda cuando usted lo requiere							
12. El personal pone gran interés en prestar el servicio en la consulta que ha realizado.							
13. Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas.							
14. Las condiciones del local (baños, oficinas, mobiliarios) son adecuadas para brindar el servicio.							
15. El personal siempre tiene buena apariencia.							
16. Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.							

II. Satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7
1. El trato que le brinda el personal es bueno							
2. El personal que lo atendió está bien preparado							
3. Se respetó el orden de llegada en la atención.							
4. El personal en general, dan la imagen de estar capacitados para las tareas que tienen que realizar							
5. Entiende usted las indicaciones del personal							
6. El personal entiende tu idioma en el que tú te comunicas							
7. El personal siempre se comunica con usted cuando lo necesita.							
8. Tienes acceso al libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias.							
9. El tiempo de espera antes de ser atendido para su consulta es adecuado							
10. Está conforme con la cantidad de veces que tuvo acudir a la entidad.							
11. El servicio brindado ha solucionado satisfactoriamente en los plazos indicados							
12. Crees que la Defensa Pública ayuda a las personas de escasos recursos económicos							
13. El trámite se realizó en un proceso corto.							
14. Para mi atención del servicio me he registrado en formularios (documentación) fáciles de responder							
15. Los días de atención son los adecuados							
16. La oficina es fácil de ubicar							
17. Cuando acudo al servicio por parte del personal en general sé que encontraré las mejores soluciones							
18. El servicio da respuesta a las necesidades y problemas que usted tiene.							

Anexo C

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Mg. Yanac Cano Fernando Jonathan	DEFENSOR PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH	Ficha de Recolección de Datos	GISELLA JANET CAQUI AGUILAR
Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.													70							
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.											60									
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.											60									
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.											60									
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.												65								
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.										55										
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.										55										
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.												65								
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.												65								
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación												65								
Promedio: 62																					

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
No procede su aplicación

Huaraz, 02/12/20	43493233		943437628
Lugar y fecha	DNI.	Firma del experto	Teléfono



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Mg. CASTROMONTE RODRIGUEZ CARLOS MARTIN	JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL DE ANCASH DEL PN PAIS MIDIS	Ficha de Recolección de Datos	GISELLA JANET CAQUI AGUILAR

Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque el porcentaje, según intervalo.**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																			90		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																			90		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			90		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																				95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																				94	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																				95	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																					97
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					97
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				94	
Promedio: 93.7																						

OPINION DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

HUARAZ, 15 DE DICIEMBRE 20202	42209717	 Carlos Castromonte Rodríguez Jefe de la Unidad Territorial Ancash (U) del PN Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social" - PROIP MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	920276126
Lugar y fecha	DNI.	Firma del experto	Teléfono



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Mg. RAMIREZ NORABUENA ABRAHAM AUGUSTO	RESPONSABLE DE TRABAJO SOCIAL DE LA DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE HUARAZ - ANCASH	Ficha de Recolección de Datos	GISELLA JANET CAQUI AGUILAR

Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																				95	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																					99
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					95
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					95
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					99
Promedio: 96.8																						

OPINION DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Huaraz, 15 de diciembre del 2020	33335191		999154081
Lugar y fecha	DNI.	Firma del experto	Teléfono



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

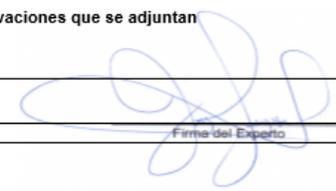
Apellidos y nombres del Experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Mg. JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ DEL CASTILLO	DOCENTE ESPECIALISTA DE TESIS – UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	Ficha de Recolección de Datos	GISELLA JANET CAQUI AGUILAR
Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con una estructura apropiado.																				95
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en actividades observables en una organización.																				99
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores y dimensiones) en cantidad y calidad.																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables.																				100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																				95
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.																				100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				95
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				99
		Promedio: 96.8																			

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Huaraz, 20 de diciembre del 2020	17925333		979117624
Lugar y fecha	DNI.	Firma del Experto	Teléfono



Anexo D

Fiabilidad de los instrumentos

Tabla D1

Fiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de	
	Cronbach	N de elementos
Calidad del servicio	0,942	16
Satisfacción de los usuarios	0,958	18

Fuente: Base de datos

Los cuestionarios presentan alta fiabilidad y coherencia interna.

Baremos de las variables

Tabla D2

Baremos de las variables

Variable / dimensión	Nivel		
	Bajo	Moderado	Alto
Calidad del servicio	82 a -	83 a 111	112 a +
Seguridad	17 a -	18 a 19	20 a +
Empatía	21 a -	22 a 27	28 a +
Fiabilidad	11 a -	12 a 13	14 a +
Capacidad de respuesta	15 a -	16 a 18	19 a +
elementos tangibles	18 a -	19 a 20	21 a +
Satisfacción de los usuarios	92 a -	93 a 115	116 a +
Trato profesional durante la atención	22 a -	23 a 25	26 a +
Información	19 a -	20 a 22	23 a +
Tiempo en la atención	15 a -	16 a 17	18 a +
Resultados de la gestión	16 a -	17 a 19	20 a +
Accesibilidad	10 a -	11 a 12	13 a +
Confiabilidad	10 a -	11 a 12	13 a +

Así mismo, los puntos de corte son el percentil 33 y 67 para ambas variables de los rangos originales del cuestionario. Una escala o categoría es producto de la suma de los ítems de cada variable o dimensión, y para la interpretación cualitativa los puntajes se categorizan de acuerdo a la tabla anterior. Nuevamente, los puntos de corte son los percentiles 33 y 67 de las dos variables del rango original del cuestionario

Anexo E

Características de la población encuestada

Tabla E1

Características de los usuarios

Característica		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	85	42,5
	Masculino	115	57,5
	Total	200	100,0
Tipo de servicio	Penal	68	34,0
	Familia	34	17,0
	Victima	41	20,5
	Conciliación	32	16,0
	RTS	17	8,5
	Otros	8	4,0
	Total	200	100,0
Edad	<= 29	50	25,0
	30 – 38	57	28,5
	39 – 52	50	25,0
	53+	43	21,5
	Total	200	100,0

De la tabla 15, se observa que los encuestados son de género masculino en un 57.5%, Por otro lado, el 28.5% se encuentra entre las edades de 30 a 38 años.

Así mismo, el 20.0% usa el servicio en condición de víctima.

Tabla E2

Nivel de calidad del servicio según género

Género	Nivel de calidad del servicio			Total
	Baja	Media	Alta	
Femenino	15,5%	18,0%	9,0%	42,5%
Masculino	15,5%	21,5%	20,5%	57,5%
Total	31,0%	39,5%	29,5%	100,0%

Tabla E3*Nivel de calidad del servicio según edad*

Edad	Nivel de calidad del servicio			Total
	Baja	Media	Alta	
<= 29	8,5%	12,5%	4,0%	25,0%
30 - 38	8,5%	9,5%	10,5%	28,5%
39 - 52	7,0%	10,5%	7,5%	25,0%
53+	7,0%	7,0%	7,5%	21,5%
Total	31,0%	39,5%	29,5%	100,0%

Tabla E4*Nivel de calidad del servicio según tipo de servicio*

Instrucción	Nivel de calidad del servicio			Total
	Baja	Media	Alta	
Penal	8,5%	14,0%	11,5%	34,0%
Familia	7,0%	5,5%	4,5%	17,0%
Victima	8,5%	5,0%	7,0%	20,5%
Conciliación	4,0%	6,0%	6,0%	16,0%
RTS	1,5%	6,5%	0,5%	8,5%
Otros	1,5%	2,5%		4,0%
Total	31,0%	39,5%	29,5%	100,0%

Tabla E5*Nivel de satisfacción de los usuarios según género*

Genero	Nivel de satisfacción			Total
	Baja	Media	Alta	
Femenino	15,0%	20,0%	7,5%	42,5%
Masculino	17,0%	19,0%	21,5%	57,5%
Total	32,0%	39,0%	29,0%	100,0%

Tabla E6*Nivel de satisfacción de los usuarios según edad*

Edad	Nivel de satisfacción			Total
	Baja	Media	Alta	
<= 29	10,5%	12,5%	2,0%	25,0%
30 - 38	8,0%	9,0%	11,5%	28,5%
39 - 52	7,5%	10,5%	7,0%	25,0%
53+	6,0%	7,0%	8,5%	21,5%
Total	32,0%	39,0%	29,0%	100,0%

Tabla E7*Nivel de satisfacción de los usuarios según tipo de servicio*

Instrucción	Nivel de satisfacción			Total
	Baja	Media	Alta	
Penal	9,0%	13,0%	12,0%	34,0%
Familia	7,0%	4,5%	5,5%	17,0%
Victima	10,5%	3,5%	6,5%	20,5%
Conciliación	2,5%	9,5%	4,0%	16,0%
RTS	2,0%	5,5%	1,0%	8,5%
Otros	1,0%	3,0%		4,0%
Total	32,0%	39,0%	29,0%	100,0%