



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ÁNCASH- HUARAZ, 2019 DE ACUERDO AL MODELO SERVPERF.

Tesis para optar el grado de Maestro
en Administración

Mención: Gestión Pública

SILVIA MARIA ABRIGO PARIAMACHI

Asesor: Dr. **FÉLIX ANTONIO LIRIO LOLI**

Huaraz – Áncash – Perú

2023

Nº de Registro: T0933





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 : **ABRIGO PARIAMACHI SILVIA MARÍA**

Título : **CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ANCASH – HUARAZ, 2019 DE ACUERDO AL MODELO SERVPERF**

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

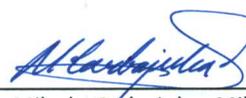
APROBADA CON MENCIÓN, con el calificativo de Diecisiete (17)

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, 14 de julio del 2023


Dr. Antonio Mercedes Herrera Suarez
Presidente


Mag. Eva Delfina Zarzosa Marquez
Secretaria


Dra. Milady Carbajulca Milla
Vocal


Dr. Félix Antonio Lirio Loli
Asesor

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Presentado por:

con DNI N°:

para optar el Título Profesional de:

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input checked="" type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz,

Apellidos y Nombres:


FIRMA

DNI N°:

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

T033_N°46546772_M.docx

AUTOR

Silvia Abrigo

RECUENTO DE PALABRAS

10795 Words

RECUENTO DE CARACTERES

58648 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 1, 2023 12:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 1, 2023 12:50 PM GMT-5**● 18% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

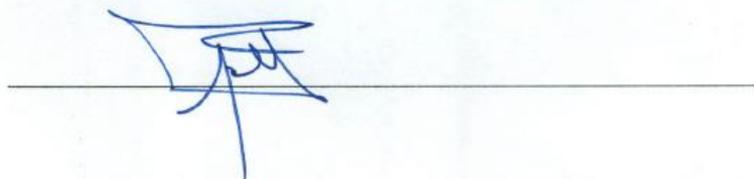
Doctor Antonio Mercedes Herrera Suárez

Presidente



Magister Eva Delfina Zarzosa Márquez

Secretaria



Doctora Milady Jesús Carbajulca Milla

Vocal



ASESOR

Doctor Félix Antonio Lirio Loli



AGRADECIMIENTO

- A Dios y a mi madre por estar siempre conmigo brindándome su amor, confianza, apoyo y comprensión en cada momento de mi vida, y ser la fuerza principal para no rendirme en el logro de mis objetivos.



A Dios, por el refugio, la paz
y el amor inigualable que
siempre me brinda.

A mi madre y hermanos por su
apoyo incondicional y
genuino.



ÍNDICE

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Delimitación	8
Capítulo II	
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de investigación.	9
2.2. Bases teóricas	14
2.3 Definición de términos	26
2.4. Hipótesis.....	27
2.5. Variables.....	28
Capítulo III	
METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Diseño de investigación.....	30
3.3. Población y muestra	30



3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	31
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.....	31
Capítulo IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. Presentación de Resultados	32
4.2. Prueba de Hipótesis	37
4.3. Discusión.....	38
Conclusiones	43
Recomendaciones.....	44
Referencias Bibliográficas	46
Anexos	52



Índice de Figuras y Tablas

Figura 1 Características de la calidad de servicio	15
Figura 2 Dimensiones del Servqual	22
Figura 3 Modelo de investigación.....	28
Figura 4 Coeficiente de ruta.....	36
Tabla 1 Operacionalización de Variables	29
Tabla 2 Resultados de medida del modelo.....	33
Tabla 3 Validez discriminante o divergente del modelo de medición	34
Tabla 4 Cargas y cruce de cargas.....	35
Tabla 5 Prueba de hipótesis.....	37



Resumen

En razón a la importancia de prestar un servicio de calidad en una institución del Estado, el objetivo de esta investigación se fundamentó en determinar la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019.

La investigación por su naturaleza fue aplicada. Por su enfoque fue cuantitativa. Por su alcance fue explicativo. La investigación fue no experimental y transversal. La muestra fue de 325 usuarios.

El estudio concluye que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye de manera significativa en la satisfacción del usuario de la institución, además, los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía influye significativamente en la calidad de servicio.

Palabras Clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, defensa pública.

Abstract

The research objective determines how the service quality based on the SERVPERF model influences user satisfaction of the District Office of Public Defense and Access to Justice of Áncash, Huaraz, Peru, 2019.

Research by its nature is applied. It was quantitative. By its scope, it was causal. The study was non-experimental and cross-sectional. The sample was 325 users.

The study concludes that the quality of the service based on the SERVPERF model has a significant influence on the satisfaction of the institution's user; in addition, tangible elements, reliability, response capacity, security, and empathy significantly influence quality in service.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, public defense.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a las grandes tendencias y retos que vienen experimentando las organizaciones, especialmente las entidades públicas quienes, al encontrarse inmersas en el proceso de modernización del estado, tienen como fin principal el satisfacer las necesidades y/o expectativas del ciudadano, lográndose ello a través de la entrega de un servicio público de calidad y la generación de una cadena de valor en todos sus procesos. Al respecto teniéndose a la calidad de servicio como uno de los elementos preponderantes que determina el grado de confianza, y/o satisfacción del usuario concerniente a los servicios ofertados por las entidades del estado, resulta necesario y exigible medir constantemente la satisfacción de estos. En esa misma línea Pride y Ferrel (1996) define que la calidad de servicio es la percepción de los clientes respecto de sus expectativas el servicio brindado. Asimismo, Stanton et al. (2004) sostienen que la calidad de servicio únicamente es definida por el cliente más no por el productor-vendedor.

Sobre ello, es una exigencia que todas las instituciones públicas, analicen, evalúen y midan todos aquellos factores preponderantes, que inciden en la prestación de un servicio de calidad, para que bajo un trabajo en equipo y con enfoque constructivo, ejecuten acciones y/o planes de mejora, que redundé directamente en la satisfacción del usuario, favoreciendo así a su imagen y el logro de sus objetivos institucionales.

En esa línea, la presente investigación, tuvo como radio de acción a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, Sede Huaraz, entidad adscrita al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; siendo un estudio por su



naturaleza aplicada, de carácter cuantitativo, nivel explicativo, y por su diseño no experimental. Se determinó gracias a la aplicación del método multivariante de segunda generación denominado, modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM, por sus siglas en inglés), la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario. Asimismo, se logró comprobar estadísticamente, la manera en que las dimensiones o constructos de orden inferior citados en la operacionalización de variables, influyen en la calidad del servicio.

El trabajo presenta en el Capítulo I, el problema de investigación; en el Capítulo II se ubica el marco teórico; en el Capítulo III se plantea la metodología; y, finalmente en el Capítulo IV se ha redactado los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En la ciudad de Huaraz se encuentra la sede principal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Áncash, siendo una institución del Ministerio de Justicia y Derechos humanos, cuya misión es asegurar el derecho de defensa con asistencia y asesoría técnico legal, en las materias establecidas, a quienes no cuenten con recursos económicos. Tiene 25 Defensores Públicos que atienden a todos los ciudadanos de la provincia de Huaraz y sus jurisdicciones, que acuden por una consulta jurídica, solicitud de un defensor público, o hacer seguimiento de sus casos que vienen siendo patrocinados, teniéndose un director y un coordinador distrital encargados de monitorear la calidad del servicio que brindan, en concordancia al cumplimiento de las metas establecidas. Al respecto en virtud a la observación, se pudo verificar que las instalaciones de la entidad no son seguras ni amplias, ya que el edificio en el cual ocupa la entidad siendo del segundo al quinto piso, tiene una misma ruta de entrada y salida, donde las escaleras son muy estrechas y con poca iluminación que ha traído consigo que algunos usuarios/as sufran caídas, asimismo los usuarios que padecen de alguna discapacidad física ya sea de sus miembros superiores y/o inferiores les resulta muy dificultoso y peligroso el poder trasladarse, de igual manera se logró apreciar que al tener ambientes pequeños, y una cantidad insuficiente de Defensores Públicos que no responde a la significativa demanda, muchos usuarios tienen que hacer cola desde temprano, esperando su turno parados

e incómodos de 2 a 3 horas, inclusive en algunos casos tienen que volver al día siguiente al no acceder un cupo, por la cantidad de usuarios que se tuvo ese día o porque el Defensor Público asistió a varias audiencias programadas por la Fiscalía o el Juzgado. Así también se pudo apreciar diversas quejas de parte de los usuarios ya sea de manera verbal y/o escrita sobre la calidad de servicio que brindan los Defensores Públicos, entre ellas el trato inadecuado, descortés y algunas veces irrespetuoso por parte de ciertos Defensores Públicos que no responden de manera amable, clara y acertada, utilizando un lenguaje muy técnico que les deja muchas dudas sobre las consultas jurídicas planteadas, e insatisfacción porque no demuestran predisposición de querer ayudarles, o brindarles información clara sobre la estrategia de defensa que han de aplicar en los juzgados, asimismo desconfianza en los usuarios/as ya que algunos Defensores Públicos presentan los escritos fuera de los plazos establecidos, o pasan los años y su proceso no avanza, muchas veces por la falta de interés en la atención y seguimiento ordenado a los casos que patrocinan; teniéndose además un servicio no homogéneo, dependiendo de quién atiende o el estado de humor del Defensor Público; poco compromiso de los Defensores Públicos en patrocinar responsablemente la defensa técnica de los usuarios, los mismos refirieron que varios de los defensores públicos faltan o llegan tarde a las audiencias programadas por las Fiscalías y Juzgados, teniendo que reprogramarse dichas diligencias por más de dos veces, afectando la economía de los usuarios ya que muchos de ellos viajan de zonas lejanas; baja capacidad técnica de ciertos defensores públicos ya que numerosas veces se presentan a las audiencias

sin haberse preparado anticipadamente o con una estrategia de defensa debidamente estructurada, demostrando falta de dedicación y esfuerzo en los casos patrocinados.

De subsistir tal situación y el no adoptar medidas que contribuyan a la mejora de la calidad del servicio se tendrán usuarios totalmente insatisfechos, que no recomienden a la entidad, hagan público su malestar o disconformidad a las instancias superiores, suspendan el servicio y se vean obligados indirectamente en consultar y/o adquirir defensas técnicas de consultorios jurídicos privados o de las universidades particulares al sentirse en estado de indefensión, originando en general desconfianza o pérdida de credibilidad por parte de la población huaracina sobre la calidad de los servicios que brinda la Dirección Distrital de Defensa Pública de Áncash, e internamente que los Defensores Públicos no lleguen a las metas establecidas, y no se logren los objetivos de la entidad.; asimismo incumplimiento a sus principios por el cual fue creado que es de la efectividad y calidad a favor de los usuarios; y por último se ponga en riesgo uno de los derechos constitucionales que es el derecho a una defensa gratuita, cuando no cuente con los recursos económicos que garantice la legitimidad del proceso.

Por tanto, se hizo impostergable analizar estos aspectos y las estrategias que promueven la mejora de los conocimientos y habilidades de los defensores públicos, el incremento de su grado de empatía y compromiso en el desempeño de sus funciones, ya que todo ello contribuirá en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brinda la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Áncash-Huaraz.

Problema General:

¿De qué manera la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019?

Problemas Específicos:

1. ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?
2. ¿De qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?
3. ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?
4. ¿De qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?
5. ¿De qué manera la empatía influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?

1.2. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la manera en que los elementos tangibles influyen en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
2. Determinar la manera en que la fiabilidad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
3. Determinar la manera en que la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
4. Determinar la manera en que la seguridad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
5. Determinar la manera en que la empatía influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.

1.3. Justificación

El trabajo permitió conocer y promover la mejora de la satisfacción del usuario de la institución referida gracias a los resultados de la calidad del servicio.

Justificación Teórica

El estudio pretende aportar evidencias empíricas a favor de la teoría presentada por Cronin Jr y Taylor (1992) sobre calidad de servicio y sus dimensiones; a su vez sobre lo desarrollado por Zeithman, Valerie & Bitner referido a satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Áncash-Huaraz.

Justificación Metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se adaptó un cuestionario para el acopio de información vinculada a las variables. Este instrumento podrá ser utilizado en futuros trabajos sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos, los resultados de la presente investigación permitirán encontrar soluciones prácticas a los problemas de la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.

1.4. Delimitación

Espacio o Territorio, el estudio en mención se llevó a cabo en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, Huaraz. La investigación estuvo orientada a los usuarios (varones y mujeres) de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación.

A Nivel Internacional

Le et al. (2020) a través de “Calidad del servicio logístico portuario y satisfacción del cliente: evidencia empírica de Vietnam” validaron como objetivo 5 determinantes de la calidad del servicio y examinar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la industria de servicios de logística portuaria de una economía en desarrollo y en transición. Primero, la investigación revisa la literatura pertinente a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El análisis multivariado posteriormente se emplea para analizar los datos obtenidos de las encuestas mediante la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM). Los hallazgos indican que “la calidad del servicio de logística está determinada positivamente por cinco factores que incluyen la capacidad de respuesta, la seguridad, la confiabilidad, lo tangible y la empatía. Además, la calidad del servicio logístico portuario influye positivamente en la satisfacción del cliente. Más notablemente, como están integrados en el componente tangible, los avances tecnológicos parecen mejorar la calidad del servicio que finalmente satisface a los clientes en la industria de servicios de logística portuaria” (Le et al., 2020).

Ros (2016) en “*La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*” tuvo como objetivo valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las

instalaciones deportivas, analizando los años 1991 y 2015, en relación a los criterios aspectos de satisfacción percibida de servicios, calidad de las instalaciones y material deportivo, personal, coste y pago de los servicios, e información recibida sobre actividades deportivas; trabajaron en concreto, con una muestra recogida en el año 1991, formada por 552 usuarios de un total de 10 centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena y la muestra recogida en el año 2015 estuvo formada por 677 usuarios de un total de 17 centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena; siendo el instrumento de investigación el cuestionario; llegando a la conclusión que los usuarios otorgan en 2015 más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta el municipio. Sin embargo, el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo.

En *“Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”* de Gálvez (2016) se tuvo como objetivo determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE; trabajó con una muestra de 280 usuarios que acceden al servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE. Cada una de estas aproximaciones al concepto de calidad hace referencia a distintos momentos en el tiempo, siendo la calidad como satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios el enfoque predominante en la actualidad. Se ha comprobado que la calidad del servicio influye sobre la

satisfacción del usuario, de forma que los aumentos en la calidad del servicio producen aumentos en la satisfacción del usuario (Setó, 2012). Además, la relación que se produce entre calidad del servicio y satisfacción es bidireccional, de forma que ambos constructos son causa y consecuencia el uno del otro.

A Nivel Nacional:

El trabajo “*Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016*” de Maliza Cruz (2019) objetivo fue determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los usuarios en las Direcciones Distritales de Educación de la Provincia de Los Ríos, periodo 2014-2016, teniéndose una población muestral de 294 usuarios. El método de investigación utilizado en el estudio fue de carácter no experimental, asimismo se aplicó el cuestionario para recopilar la información, estructurado de diez preguntas cerradas en relación a la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios. Esta investigación concluyó que la Gestión de Calidad si influye en la satisfacción de los usuarios en las Direcciones Distritales de Educación de la Provincia de los Ríos, periodo 2014-2016, comprobándose principalmente que la eficiencia, planeamiento, y el control de la gestión de calidad si incide en la Satisfacción del Usuario en las Direcciones Distritales de Educación de la Provincia de Los Ríos. De igual forma que la gestión de calidad si influye en el rendimiento percibido y las expectativas de los usuarios que integran las Direcciones Distritales de Educación de la Provincia de Los Ríos. Finalmente, la citada tesis propuso la implementación del modelo de gestión europeo de excelencia EFQM en el distrito de educación 12D01 de la Provincia de los Ríos, a fin de que

todos los procesos que se desarrollan en los distritos sean efectivos, donde impere el trabajo en equipo enfocado a la satisfacción de los usuarios. Este estudio, permitirá cotejar los resultados que se obtenga respecto al nivel de incidencia entre los dos constructos superiores de la presente investigación.

Redhead (2015) en "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, la población objeto de su investigación estuvo conformada por los clientes externos atendidos en el Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo en el año 2012, teniendo una muestra de 317 usuarios, el instrumento denominado SERVQUAL (Quality Service) se utilizó para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio y para medir la satisfacción del usuario se usó el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) y llegó a la conclusión que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, asimismo que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Esta tesis permitirá comprender mejor los elementos principales que conforman la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario.

A Nivel Regional:

El estudio de Bazán (2018) "*Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015*", tuvo como

objetivo determinar de qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina OSCE -Huaraz 2015, el diseño de investigación fue no experimental, trabajó con una muestra de 351 personas y se utilizó el cuestionario y ficha de resumen para la recolección de datos, llegando a concluir que la gestión de calidad contribuye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Oficina, debido a la participación de sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de los usuarios. También la satisfacción es reflejo de cuánto gusta o disgusta un servicio posterior al uso por parte del usuario, el cual según la puntuación de 4.45 se califica como excelente.

El trabajo *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016”*, de Villacorta (2018) determinó la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira; respecto a la contrastación de hipótesis fue aplicado la prueba estadística del Chi cuadrado con un nivel de significancia de 5%, arribando a la conclusión, que se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016. Esta tesis, permitirá confrontar los resultados que se obtenga respecto al nivel de relación entre las dos variables de la presente investigación, así mismo contribuirá a entender el nivel de incidencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios.

2.2. Bases teóricas

A. Calidad de servicio

A.1. Concepto

Según Deming (1989) la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio; (...) mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción, mientras que Pizzo (2013) indica que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable y agrega que se trata de una percepción que tienen los clientes sobre que también un servicio satisface o excede sus expectativas” (Pizzo, 2013; Pride y Ferrel, 1996). En este sentido Stanton et al. (2004) señalan que existen dos atributos de la calidad de servicio, el primero es que la calidad de servicio la define el cliente no el productor-vendedor, y la segunda, es que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este. Algunos autores señalan que “la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones relacionado al desempeño del servicio ofrecido (Valarie A. Zeithaml et al., 1993). Evans et al. (2000) sostienen que la calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo.

A.2. Elementos de la calidad

Aranguren et al. (2016) establece los siguientes elementos:

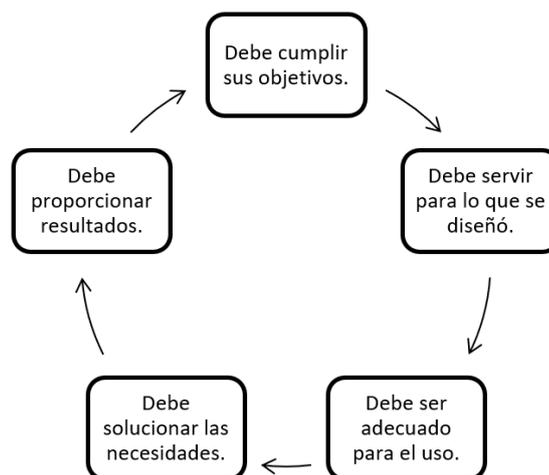
Liderazgo	Trabajo en equipo	Desarrollo de proveedores	Enfoque al cliente	Planificar la calidad
En el proceso de calidad debe existir personas que controle, supervise, ordene y guíe el proceso para que el servicio sea de la mejor calidad.	La técnica del trabajo en equipo es fundamental en la calidad total, el cual consta en la motivación al trabajador para lograr el sentido de pertenencia y así lograr mayor productividad en un trabajo bien realizado con continuo éxito integral	Para que se adapten a la satisfacción de las necesidades de calidad, ya que mientras la materia prima sea de mayor calidad el producto se tendrá mayor posibilidad de calidad total.	El cliente es quien evalúa si el producto o servicio posee una calidad, es por ello que se centra en la satisfacción de las necesidades del cliente, haciendo seguimiento a largo plazo con una mejora continua.	Toda gestión debe llevar una planificación la cual debe ser cumplida, es por esto que la calidad total también debe llevar una planificación cuyo objetivo consta en satisfacer las necesidades de los clientes a plenitud y sin margen de errores o el menor de ellos.

A.3. Características de la calidad de servicio

Aniorte (2013) señala las características a seguir para lograr un servicio de calidad:

Figura 1

Características de la calidad de servicio



Fuente adaptada de Aniorte (2013)

En la misma dirección Paz (2009) establece una serie de características personales que deben tener los trabajadores, quienes desempeñan la responsabilidad de atender directamente a los clientes/usuarios:

- a. **Formalidad:** La honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad. De las personas que tienen esta característica ante tus clientes/usuarios siempre cumplen lo que prometen, y si no le es posible, dan la cara de forma respetuosa y honesta.
- b. **Iniciativa:** Rápida capacidad de respuesta a los problemas, ser activo y dinámico, no permanecer pasivo ante las dificultades. Las peticiones o quejas de los clientes/usuarios le motivan al trabajador para tomar las acciones que sean necesarias a fin de dar o buscar soluciones efectivas y satisfacer las necesidades de los usuarios.
- c. **Ambición:** Ser ambicioso en el sentido positivo, es tener deseos de mejorar y superarse a uno mismo; es tener afán de desarrollarse. Si es ambicioso se marca metas cada vez más desafiantes no acepta con resignación su situación. Si patrocina, trabaja para hacerlo de forma más eficaz; si soluciona problemas, lucha para conseguir la solución que supere las expectativas de su cliente/usuario. El extremo negativo, sería el deseo desmedido de crecer, sin importar los medios que utilice, que se convierte en avaricia.
- d. **Autodominio:** Tener capacidad para el dominio de uno mismo implica que es capaz de mantener el control de sus emociones, autoorganización y del resto de

aspectos de su vida. No se deja llevar por un arrebatado de euforia o mal genio. Establece un orden de prioridades, anteponiéndolas a sus preferencias personales, es capaz de aplazar lo que le gusta, prioriza lo importante. Gracias a este autocontrol su respuesta ante un cliente impertinente o inoportuno será la cordialidad profesional y el respeto. Frente a uno o más clientes/usuarios que esperan impacientes es capaz de tranquilizarles con una frase amable y una sonrisa, sin perder los nervios ante los menos educados.

- e. **Disposición de Servicio:** Es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente/usuario de forma entregada y con dignidad. Significa no se siente menospreciado por responder a las peticiones o, incluso, exigencias, de los clientes. No implica servilismo, más bien, una motivación estrictamente profesional con objetivos claros: la satisfacción de los clientes/usuarios alargando tu horario laboral para buscar un producto o solución en respuesta a un usuario exigente y el reconocimiento a la entidad.
- f. **Don de Gente:** Capacidad para establecer relaciones cálidas y afectuosas con los demás, asimismo el trabajador se siente cómodo escuchando, haciendo un esfuerzo por comprender el punto de vista y los requerimientos de sus clientes/usuarios. De forma espontánea es cordial, amable, transmite confianza. Gracias a este don el trabajador sabe discernir a cuál de sus clientes/usuarios llamar como “Don José”, y a quién llamar “Pepe”.
- g. **Colaboración:** Capacidad para el trabajo en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo común, entiende que para alcanzar el éxito

dependerá muchas veces no sólo de uno, sino de la suma de los esfuerzos de todos los que integran la entidad. Se siente parte de un sistema en el que todos trabajan para lograr un objetivo en común que es satisfacer las necesidades del cliente/usuario. Esto contribuye a su capacidad de colaboración con sus compañeros y la eficacia.

- h. **Enfoque positivo:** Capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo, y una forma de aprendizaje y enriquecimiento.
- i. **Observación:** Es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo. Especialmente útil en la atención al cliente es ser receptivo al lenguaje no verbal del cliente: una mueca de disgusto, bostezar varias veces, una postura corporal de incomodidad, entre otros.
- j. **Habilidad analítica:** Esta capacidad permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de este análisis, ofrecer una solución global.
- k. **Imaginación:** Capacidad de generar nuevas ideas, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- l. **Recursos:** Tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas, gozar de un conjunto de cualidades personales, como la imaginación, la capacidad analítica y de solución de problemas, el autocontrol, un enfoque positivo que se usan para afrontar situaciones difíciles. Está

relacionado con la capacidad de ser eficaz bajo presión. Ser una persona con recursos tiene mucho que ver con la experiencia, el entrenamiento y la madurez emocional. Todo aquello que te permite sorprender a tu cliente, ofrecerle una atención excelente.

A.4. Beneficios de la calidad de servicio

El estudio de la calidad del servicio continúa despertando especial interés por parte de investigadores y de profesionales de cualquier sector de actividad debido a los importantes beneficios que reporta la prestación de un servicio de calidad (Valarie A. Zeithaml et al., 1996). Los Beneficios para el usuario según Casal (2014) son:

- a) Satisface sus necesidades.
- b) Evita incertidumbres y retrasos.
- c) Se siente escuchado y cómodo.

En otra perspectiva la calidad del servicio mejora las relaciones con los usuarios, aumenta su lealtad hacia la organización, fomenta una comunicación informal positiva, y favorece la imagen corporativa (V. A. Zeithaml et al., 1996).

Beneficios para el personal

En tal sentido Casal (2014) refiere:

- a) Mejora el rendimiento: A nadie le gusta hacer las cosas mal. Las personas disfrutamos con el trabajo bien hecho. Aumenta nuestra autoestima y nos hace sentir más eficientes y valiosos.

- b) Se obtiene reconocimiento: Es muy agradable sentir el agradecimiento de los demás por haber hecho lo posible para resolver un problema o satisfacer necesidades y expectativas. Finalizar un contacto amablemente, obteniendo el reconocimiento del usuario, nos dejará un buen sabor de boca y nos animará a iniciar el próximo con una actitud positiva y abierta. Si nuestro rendimiento es alto, seremos valorados por los demás y por nosotros mismos.
- c) Desarrolla competencias profesionales: Con una actitud positiva hacia la eficacia, siempre se aprende algo que contribuye a hacer mejor nuestro trabajo. Las actividades que conllevan contacto con otras personas cada vez son más valoradas, y en el proceso de atención al ciudadano se tiene la oportunidad de mejorar día a día.
- d) Reducirás la monotonía: Determinadas tareas se pueden convertir en mecánicas y rutinarias, lo que supone un descenso en la satisfacción laboral. Procurar una adecuada atención al ciudadano implica concebir cada caso como algo único y distinto al anterior, ya que cada persona es única y distinta a las demás.
- e) Fomenta la creatividad: Pensar cada solicitud, observar al usuario teniendo en cuenta los distintos planos comunicativos, intentar percibir sus necesidades no explícitas, preguntar y responder de manera personalizada y adaptar nuestro discurso a cada cliente/usuario nos convertirá en empleados más creativos.
- f) Desarrollas competencias personales: El contacto con otras personas no es privativo de la actividad laboral, sino que da continuamente en nuestras vidas..

g) Mejora la imagen y la de tu servicio, colectivo, organización: La imagen proyectada en cada uno de los participantes en el proceso comunicativo redundará siempre en uno.

A.5. Medición de la calidad de servicio

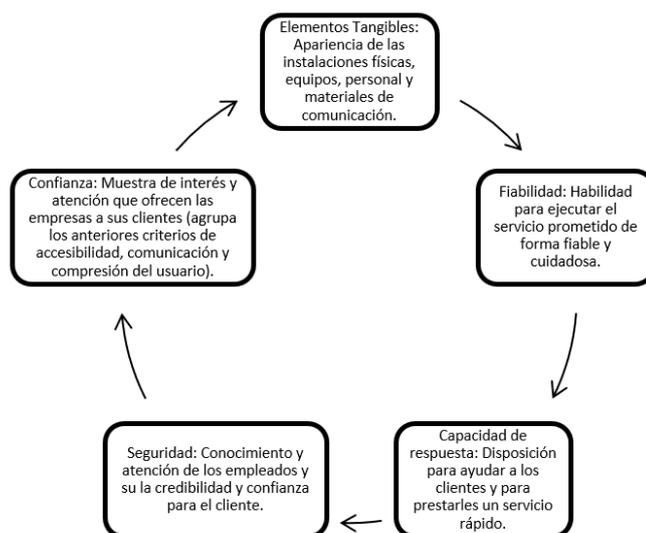
Al respecto Andrada y Lucas Santos (2018) sostiene que entre los autores que han investigado la calidad en los servicios, las aportaciones más destacables proceden fundamentalmente de dos escuelas: la nórdica, con (Gummesson y Grönroos, 1987) y la norteamericana, con Parasuraman et al. (1988) por un lado, y Cronin Jr y Taylor (1992), por otro, que proponen dos modelos conceptuales alternativos, el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF desarrollados a partir de investigaciones sobre el comportamiento de los consumidores y que tratan de reflejar la forma en los clientes perciben la calidad identificando, al mismo tiempo, sus dimensiones y factores más determinantes.

Modelo SERVQUAL

Andrada y Lucas Santos (2018) afirman que el modelo fue desarrollado por sus autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años 1985 y 1988 como producto de una investigación realizada en servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Las diez dimensiones de este modelo son elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la

comunicación, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad y el conocimiento y comprensión del cliente. Luego de las críticas recibidas Parasuraman et al. (1988) manifestaron que 10 dimensiones no son necesariamente independientes y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las 5 dimensiones:

Figura 2
Dimensiones del Servqual



Nota: La fuente fue adaptada de Parasuraman et al. (1988)

A partir de estas cinco dimensiones se evalúa el servicio percibido y el servicio esperado por el cliente, y la diferencia es la percepción de la calidad de servicio; es decir que la calidad de servicio es positiva, si el servicio percibido es mayor al servicio esperado, sino por el contrario será negativo.

Modelo SERVPERF

Al respecto Andrada y Lucas Santos (2018) diferencian percepciones y expectativas, destacando especialmente la aportación de Cronin Jr y Taylor (1992)

con su conocido modelo SERVPERF, su nombre se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVicePERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Desde el punto de vista técnico, el modelo SERVPERF se integra de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas.

Al respecto Sáez et al. (2011) define las cinco dimensiones:

- A. Tangibilidad:** Hace referencia a la apariencia, identificación y condiciones físicas de las instalaciones, así como también a la apariencia de los trabajadores.
- B. Confiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que en la práctica la institución proveedora del servicio cumpla con lo que promete a sus clientes, y que preste un buen servicio en concordancia con lo ofrecido a estos.
- C. Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios de forma rápida y oportuna, demostrando dedicación, interés y esfuerzo en la solución de los problemas planteados por los usuarios, a través de claros y eficaces canales de comunicación establecidos por la institución.
- D. Seguridad:** Habilidad de los trabajadores de la institución para transmitir confianza exhibiendo un comportamiento respetuoso a los usuarios, y haciendo que estos se sientan tranquilos y no perciban riesgos durante la prestación del servicio.
- E. Empatía:** Comprensión de la institución que presta el servicio de las necesidades de los usuarios, e interés por interactuar con los mismos tanto para

comunicarles los cambios y modificaciones del servicio, como para recibir sus peticiones y observaciones a fin de mejorar el mismo.

Ventajas del Modelo SERVPERF

- a) Es más apropiado medir la calidad en el servicio preguntando únicamente sobre el desempeño de cada atributo que incorporando adicionalmente la medición de las expectativas del cliente hacia cada atributo, por cuanto una medida basada solo en las percepciones podría ser una mejor forma de evaluar la calidad de servicio, al presentar menores problemas de validez, ya que solo tiene en cuenta las percepciones de los clientes (Cronin Jr y Taylor, 1992).
- b) El instrumento de medida SERVPERF evalúa la calidad del servicio directamente desde las percepciones, sin tener en cuenta las expectativas (Jain & Gupta, 2004).
- c) La medición de la calidad del servicio directamente desde las percepciones facilita dicha evaluación al reducir las posibilidades de confusión por parte de los encuestados (Duque & Chaparro, 2012).
- d) No presenta a los encuestados problemas de interpretación ni redundancia en las preguntas planteadas, ya que se basa en la percepción del usuario (Sáez et al. (2011).
- e) Bajo este modelo, la perspectiva del usuario constituye un elemento primordial tomando en cuenta que la finalidad de todo servicio es lograr la satisfacción del cliente, en cuyo caso la percepción que él tenga sobre la calidad del mismo es esencial para la su evaluación (Sáez et al. (2011).

B. Satisfacción del usuario

B.1. Concepto de satisfacción.

“Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba” (Hunt, 1977). Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que se origina tras comparar las percepciones con las necesidades y deseos de la persona (Westbrook y Reilly, 1983). Reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos vinculados a su experiencia que mide la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención (Cleary y McNeil, 1988). Además, Day (1984) define a la satisfacción como respuesta de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto tras su consumo. Otros refieren que la satisfacción es respuesta a una transacción resultante de comparar el rendimiento con algún estándar fijado con anterioridad (Halstead et al., 1994).

B.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Confiabilidad

Al respecto Gremler et al. (2002) afirma: la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

Validez

Se considera como la característica principal de lo correcto o eficaz, aquello que se ajusta a la ley, así también como la capacidad de lograr lo que se desea o el objetivo propuesto (Gremler et al., 2002).

Lealtad

Para Reichheld (2001) es el sello que diferencia a los grandes líderes y se da cuando los mismos pueden ayudar a sus trabajadores a construir relaciones adecuadas con los usuarios, en el cual se crea un nexo o valor especial donde los usuarios regresan hacer uso de los servicios de la entidad, asimismo lo recomiendan.

2.3 Definición de términos

Compromiso: Sentir como propios los objetos de la organización. “Apoyar e instrumentar decisiones comprometiéndose por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con los compromisos, Tanto personales como profesionales” (Alles, 2008).

Comunicación: “Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma afectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad” (Alles, 2008).

Satisfacción: Juran y Gryna (1999) estable que es “cuando un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, a un precio justo, con el mínimo coste” (p. 4).

Trabajo en Equipo: Alles (2008) indica que es la “Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos; lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina” (p. 96).

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

La calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019.

Hipótesis Específicas

1. Los elementos tangibles influyen significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
2. La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
3. La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
4. La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.
5. La empatía influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.

2.5. Variables

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, calidad de servicio, satisfacción del cliente.

Figura 3
Modelo de investigación

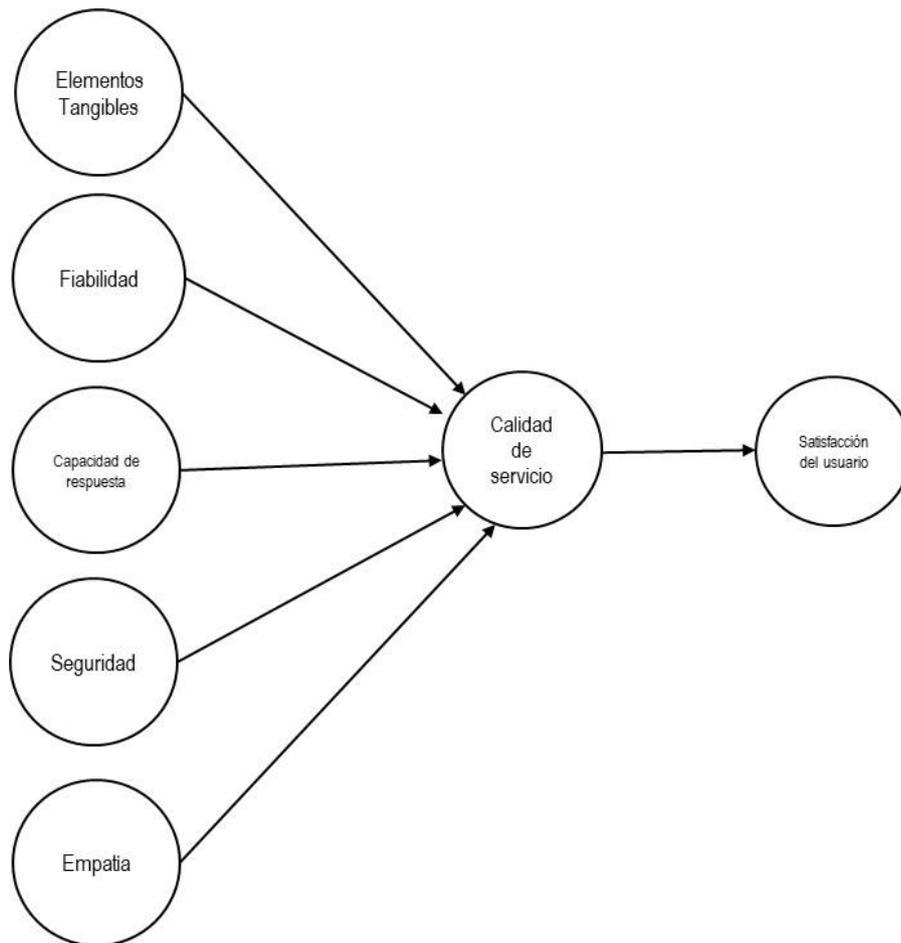


Tabla 1
Operacionalización de Variables

Constructos	Orden	Variables observables
Elementos Tangibles	Exógeno	1. Equipamiento de aspecto moderno.
		2. Instalaciones físicas visualmente atractivas.
		3. Apariencia pulcra de los trabajadores.
		4. Elementos tangibles atractivos.
Fiabilidad	Exógeno	5. Cumplimiento de promesas.
		6. Interés en la resolución de problemas.
		7. Realizar el servicio a la primera.
		8. Concluir en el plazo promedio.
		9. No cometer errores.
Capacidad de Respuesta	Exógeno	10. Colaboradores comunicativos.
		11. Colaboradores rápidos.
		12. Colaboradores dispuestos a ayudar.
Seguridad	Exógeno	13. Colaboradores que responden.
		14. Colaboradores que transmiten confianza.
		15. Clientes seguros con su proveedor.
		16. Colaboradores amables.
		17. Colaboradores bien informados.
Empatía	Exógeno	18. Atención individualizada al cliente.
		19. Horario conveniente.
		20. Atención personalizada.
		21. Preocupación por intereses de los clientes.
		22. Comprensión de necesidades de los clientes.
Calidad de servicio	Endógeno	23. Nivel de calidad de servicio
Satisfacción del usuario	Endógeno	24. Nivel de satisfacción del usuario

Nota: LOC = Endógeno = Lower-Order Component; HOC = Higher-Order Component o Exógeno.
Fuente: Lirio et al. (2020)

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación por su naturaleza fue aplicada debido a que los resultados se orientan en la solución de problemas descritos. Por su enfoque fue cuantitativa en el entendido que las variables de este análisis serán medibles tras la recolección de datos para probar la hipótesis y establecer patrones de comportamiento (Hayes, 2018). Por su alcance fue explicativo porque respondió a causas de los fenómenos sociales para el logro de un nuevo conocimiento de tipo causal (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

Fue no experimental y transversal debido a que la recolección de datos que se llevó a cabo en un momento dado, además no se manipularon las variables.

3.3. Población y muestra

La población tuvo a 2100 usuarios que acceden a los servicios de defensa técnica y absolución de consultas legales que brinda la entidad con sede en Huaraz. Esta información fue facilitada por la Oficina de Administración de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. El tamaño de muestra se hizo mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * pq(N)}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

N = 2100, Tamaño de la Población

Z = 1.96, Unidades de error estándar para un nivel de significación del 5%

E = 0.05, Precisión de las mediciones

p = 0.5, Probabilidad de éxito

q = 0.5, Probabilidad de fracaso (Probabilidad de usuarios insatisfechos)

n = Tamaño de la muestra; por lo tanto, la muestra es:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 (2100)}{0.05^2 (2100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 325$ unidades de análisis.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se realizó una encuesta a los usuarios de la institución. El cuestionario fue el instrumento para la recolección de datos con 24 preguntas, medidos a través de la escala de Likert del 1 al 5.

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

La investigación se realizó de acuerdo con la codificación que se estableció para la recolección de datos. Se utilizó el “método multivariante de segunda generación denominado modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM, por sus siglas en inglés) para analizar relaciones entre las variables latentes, y 2) el modelo de medida, que muestra las relaciones entre las variables latentes y sus medidas” (Hair Jr et al., 2017).

Interpretación de datos. Dichos datos sirvieron para rechazar o la hipótesis y establecer la existencia de influencias entre las variables (constructos).

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados

Mediante el análisis del enfoque SEM, regresión de mínimos cuadrados parciales y la presentación de sus pruebas y resultados, se ha de conocer aquellos factores determinantes de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash- Huaraz en el año 2019 de acuerdo al modelo SERPERF. El citado enfoque contiene la técnica de segunda generación denominada modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM, por sus siglas en inglés). Para el tema, este modelo de evaluación posee una significativa relevancia en la comunidad científica respecto al área de ciencias sociales, ya que posee un enfoque alternativo, sólido y más flexible que el tradicional. Antes de comenzar, se realiza una valoración del modelo de medida a través de una serie de pruebas, que permitirán validarlo (Esposito Vinzi et al., 2010; Hair Jr et al., 2017).

a. Validez convergente

En esta parte respecto a la valoración inicial del modelo, y en función del mismo se evalúa las cargas externas (outer weights) y la determinación de la varianza media extraída, conocida como AVE por sus siglas en inglés (Average Variance Extracted) (Hair Jr et al., 2017), así también con otras pruebas a pormenorizar.

Tabla 2
Resultados de medida del modelo

	Cargas	Alfa de Cronbach	CR	AVE
Empatía		0.787	0.854	0.540
Emp_1	0.272			
Emp_2	0.265			
Emp_3	0.272			
Emp_4	0.268			
Emp_5	0.284			
Fiabilidad		0.769	0.844	0.519
Fiab_1	0.272			
Fiab_2	0.289			
Fiab_3	0.304			
Fiab_4	0.268			
Fiab_5	0.253			
Responsabilidad		0.736	0.834	0.557
Resp_1	0.304			
Resp_2	0.362			
Resp_3	0.308			
Resp_4	0.364			
Seguridad		0.713	0.822	0.536
Seg_1	0.285			
Seg_2	0.333			
Seg_3	0.361			
Seg_4	0.383			
Tangibilidad		0.743	0.838	0.565
Tang_1	0.318			
Tang_2	0.278			
Tang_3	0.373			
Tang_4	0.355			

La varianza media extraída (AVE), posibilita advertir el valor medio general de todas las cargas cuadradas que tienen los indicadores vinculantes con los constructos. El análisis mediante el p-value, explica en más de la mitad de la varianza de sus indicadores. Asimismo, se evalúa el grado de fiabilidad compuesta (CR), misma que denota el indicador de construcción, la cual viene a representar la construcción latente, en el que según (Hair Jr et al., 2017) los valores que superan a 0.7 son aceptables. Adicional a ello, la fiabilidad compuesta (CR), garantiza la consistencia interna del modelo, ya que muestra valores que exceden a 0.8.

b. Validez discriminante o divergente.

En base a lo postulado por Fornell y Larcker (1981) se determinó la validez discriminante, siendo el grado en que las variables observables se diferencian entre construcciones y evalúan conceptos distintos. De acuerdo a Hair Jr et al. (2017) la varianza media compartida entre cada construcción y su medida debería ser mayor que la varianza compartida entre las construcciones y demás construcciones. En la tabla se aprecia que la raíz cuadrada del AVE, valores numéricos que están en negrita, son mayores a las cifras de cada fila y columna que les corresponde, demostrando así que las medidas han sido discriminadas.

Tabla 3

Validez discriminante o divergente del modelo de medición

	Emp	Fiab	Resp	Seg	Tang
Emp	0.735				
Fiab	0.195	0.721			
Resp	0.740	0.115	0.746		
Seg	0.155	0.709	0.117	0.732	
Tang	0.768	0.173	0.749	0.181	0.752

La validez discriminante se halló evaluando la carga cruzada de los indicadores o variables observables (Hair Jr et al., 2017). Para obtener ello las cargas externas de un indicador o variable observable se comparan en las construcciones asociadas, debiendo ser mayor que la totalidad de su carga respecto a las demás. En función a la tabla, los ítems que miden un constructo se cargaron más en la parte arriba en ese constructo, y se cargaron menos en la parte baja respecto a los otros constructos inferiores, confirmando así la validez discriminatoria de los constructos.

Tabla 4
Cargas y cruce de cargas

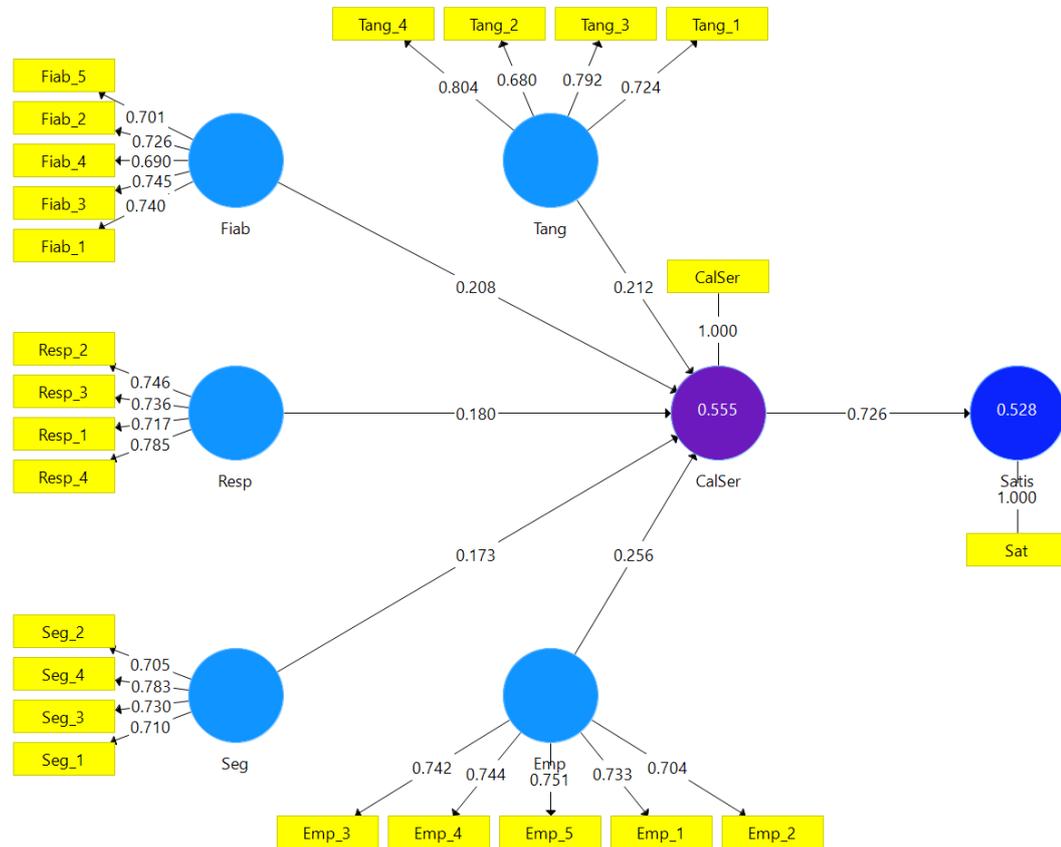
	Emp	Fiab	Resp	Seg	Tang
Emp_1	0.733	0.130	0.544	0.146	0.582
Emp_2	0.704	0.189	0.526	0.137	0.542
Emp_3	0.742	0.143	0.527	0.100	0.578
Emp_4	0.744	0.112	0.559	0.059	0.552
Emp_5	0.751	0.144	0.564	0.127	0.565
Fiab_1	0.138	0.740	0.083	0.519	0.107
Fiab_2	0.171	0.726	0.102	0.508	0.171
Fiab_3	0.111	0.745	0.061	0.530	0.100
Fiab_4	0.151	0.690	0.101	0.489	0.143
Fiab_5	0.135	0.701	0.068	0.509	0.102
Resp_1	0.554	0.120	0.717	0.119	0.557
Resp_2	0.554	0.031	0.746	0.038	0.559
Resp_3	0.533	0.069	0.736	0.072	0.578
Resp_4	0.570	0.127	0.785	0.123	0.549
Seg_1	0.082	0.524	0.074	0.710	0.137
Seg_2	0.147	0.514	0.093	0.705	0.153
Seg_3	0.107	0.485	0.090	0.730	0.111
Seg_4	0.116	0.558	0.086	0.783	0.133
Tang_1	0.560	0.101	0.525	0.132	0.724
Tang_2	0.525	0.117	0.530	0.114	0.680
Tang_3	0.633	0.174	0.596	0.139	0.792
Tang_4	0.584	0.122	0.598	0.157	0.804

Por ejemplo, en el constructo *Empatía* resalta la *Comprensión de las Necesidades de los Clientes*; en la *Fiabilidad* sobresale *Realizar el Servicio a la Primera*; en la *Capacidad de Respuesta* es *Colaboradores que Responden*. Respecto al constructo de Seguridad prevalece *Colaboradores bien Informados*; y por último en Elementos tangibles destaca los Elementos Tangibles Atractivos.

c. Coeficiente de ruta y *bootstrapping*

Figura 4

Coeficiente de ruta



Según la figura del modelo estructural se aprecia que para la *Calidad de Servicio* el constructo inferior más importante es la *Empatía* con un coeficiente de ruta de 0.256; seguido de los *Elementos Tangibles* (0.212) y la *Fiabilidad* (0.208). Así también se advierte que la *Capacidad de Respuesta* y la *Seguridad* inciden en un 18% y 17.3% respectivamente sobre la calidad servicio. Estos cinco constructos inferiores nombrados explican en un 55.5% a la *Calidad de servicio*. No obstante, según el proceso estadístico es imprescindible conocer si un coeficiente de ruta es

significativo, para ello se evalúa su error estándar a través del proceso *Bootstrapping* (Hair Jr et al., 2017). Mediante el *bootstrapping*, se evalúa si la incidencia es o no significativa. Los valores críticos habitualmente usados para las pruebas de dos colas son 1.96 (nivel de significancia= 5%).

4.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 5
Prueba de hipótesis

Hip	Relación	β	Estadísticos t	P Valores	Determinación
HG	CalSer -> Satis	0.726	16.043	0.000	Se acepta
H1	Tang -> CalSer	0.212	3.484	0.001	Se acepta
H2	Fiab -> CalSer	0.208	4.044	0.000	Se acepta
H3	Resp -> CalSer	0.180	2.972	0.003	Se acepta
H4	Seg -> CalSer	0.173	3.229	0.001	Se acepta
H5	Emp -> CalSer	0.256	3.983	0.000	Se acepta

En la tabla se muestra que constructos como *los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía* influyen significativamente en la *calidad de servicio*. De igual modo se comprueba estadísticamente que la *calidad de servicio* es un factor que incide de manera significativa y positiva sobre la *satisfacción del usuario*.

4.3. Discusión

El objetivo principal de esta investigación se fundamentó en determinar la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019. Para lograr el propósito se establecieron las siguientes hipótesis, las que fueron contrastadas con la realidad mediante la teoría expuesta en este estudio.

Se planteó como hipótesis general, que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, aspecto que ha sido comprobado, de acuerdo al valor obtenido del *t-value*, siendo 16.043, coeficiente estadísticamente significativo, demostrando que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, tema que también ha sido afirmado por Redhead (2015) cuando afirmó que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chacacayo. Además como menciona Le et al. (2020), los hallazgos indican que la calidad del servicio de logística está determinada positivamente por factores que incluyen la capacidad de respuesta, la seguridad, la confiabilidad, lo tangible y la empatía. Además, la calidad del servicio logístico portuario influye positivamente en la satisfacción del cliente. Siendo también consecuente con los autores que reportan

la existencia de una relación significativa entre ambos (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996; Cronin Jr y Taylor ,1992). Los datos indican, en virtud del procesamiento de la información, que la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, es explicada en un 52.8% por la calidad de servicio, la misma que está comprendido por los siguientes constructos de orden inferior: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Porcentaje que, de acuerdo al análisis estadístico, donde se utilizó el método multivariante de segunda generación denominado PLS SEM, al superar el valor de 0.5 el constructo es fiable, relevante y está aportando al conocimiento.

En la primera hipótesis se pronosticó que los elementos tangibles influyen significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz. El estudio corrobora la investigación de Ros (2016) que coincide que los usuarios otorgan más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta en el caso del municipio de Cartagena, aspecto que es apoyado por Le et al. (2020) que indican que la calidad del servicio de logística está determinada positivamente por lo tangible. Sobre el coeficiente de ruta individual, se resalta que para la calidad de servicio el segundo constructo inferior importante son los elementos tangibles, mediante un peso del 21.2%, y expresado a través del equipamiento de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, y apariencia pulcra de los trabajadores, donde el valor t-value (3.484) establece que influye de manera significativa en la calidad de servicio.

Concerniente a la hipótesis 2, donde se postuló que la fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, de igual forma se confirma; la cual guarda relación con lo referido por, Sáez et al. (2011) y con el estudio de Gálvez (2016) que menciona que es posible hablar de calidad cuando se satisfacen las expectativas de los usuarios y porque se advierte la importancia de que las instituciones cumplan con lo que prometen. Para cuyo efecto los datos indican que la fiabilidad incide en un 20.8% sobre la calidad de servicio, y de acuerdo al valor t-value (4.044) es significativo. En concreto para conseguir una calidad de servicio óptimo resulta necesario potenciar esta variable latente y las demás que la integran de manera planificada. La misma que coadyuvará en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brinda la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Áncash-Huaraz.

Respecto a la tercera hipótesis donde se consideró que la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, aspecto que coincide con Maliza Cruz (2019) que establece que los factores como, colaboradores comunicativos, rápidos, dispuestos a ayudar y que responden oportunamente inciden en un 18% sobre la calidad de servicio.

Para el caso de la hipótesis 4, se halló que la seguridad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, esto guarda relación con el estudio de Ros (2016) y

Bazán Brandán (2018) cuando advierten que el valor más importante en la organización, en relación a la satisfacción percibida son las personas o trabajadores que prestan el servicio. En ese sentido, con los datos obtenidos podemos afirmar que los indicadores o las variables observables que tienen una mayor asociación con esta dimensión son colaboradores bien informados, amables y que transmiten confianza, con un porcentaje de 78.3%, 73%, y 71% respectivamente.

Finalmente, en la hipótesis específica 5, se halló que la empatía influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz; la misma que guarda vinculación con lo sostenido por diversos autores (Sáez et al, 2011; Cronin Jr y Taylor ,1992). En función al coeficiente de ruta individual, se visualiza que para la calidad de servicio el primer constructo inferior más importante es la empatía, mediante un peso del 25.6 %, y expresado a través de la atención individualizada al cliente, horario conveniente, atención personalizada, preocupación por los intereses de los clientes y comprensión de las necesidades de los clientes. Donde el valor t-value (3.983) establece que influye de manera significativa en la calidad de servicio. En línea con esto, resulta imprescindible desarrollar esta variable latente y las otras que la conforman, las cuales en la entidad están siendo dejadas de lado, ello a fin de mejorar la calidad de servicio (Bazán Brandán, 2018; Gálvez, 2016; Le et al., 2020; Maliza Cruz, 2019).

Dentro de la limitación de esta investigación, reside en el momento de llevar a cabo la recogida de datos, debido a que el método usado fue transaccional, es decir los

resultados se obtuvieron en un momento temporal único, lo que podría interferir en las relaciones encontradas entre los constructos superiores, asimismo en virtud a la pandemia, el contacto con los encuestados ha sido muy reducido, dificultando el explicarles detenidamente en caso si tuvieran dudas, sobre algunas preguntas contenidas en el instrumento de investigación.

Dentro de las sugerencias para futuras investigaciones, se recomienda profundizar el análisis respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en otras entidades del Estado para determinar una orientación de las dimensiones o variables latentes más relevantes a medir, para construir instrumentos específicos de calidad de servicio, y satisfacción del usuario en función de las realidades organizacionales a partir de resultados cualitativos.

Conclusiones

1. A nivel general, el estudio concluye que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye de manera significativa en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019. Se hace esta afirmación debido a que el valor obtenido del *t-value* es 16.043.
2. Los *elementos tangibles* influyen significativamente en la calidad de servicio de esta Dirección Distrital. Se hace esta aseveración en virtud a que el valor obtenido del *t-value* es 3.484.
3. La *fiabilidad* influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz. Se hace esta confirmación porque el valor obtenido del *t-value* es 4.044.
4. La *capacidad de respuesta* influye significativamente en la calidad de servicio de esta institución, comprobándose ello, en virtud al valor obtenido del *t-value* siendo 2.972.
5. La *seguridad* influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz. Se ha logrado corroborar, debido a que el valor obtenido del *t-value* es 3.229.
6. La *empatía* influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz. Haciéndose esta afirmación, en virtud al valor obtenido del *t-value* siendo 3.983.

Recomendaciones

1. El equipo directivo que integra la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, previa coordinación con todo el personal, debe implementar ***un plan de acción*** orientado a mejorar la calidad de servicio, donde se priorice la atención técnica y oportuna al usuario, evitando que realicen colas por varias horas, asimismo concientizar y exigir a todos los defensores públicos para que asuman responsablemente cada patrocinio legal, buscando siempre dar impulso a sus casos, sin errores, a través de la presentación de sus escritos a los órganos jurisdiccionales y Ministerio Público dentro de los plazos establecidos, informando constantemente a los usuarios sobre el estado de los mismos, mediante una atención personalizada, empática, con un lenguaje claro, que denote la comprensión de las necesidades de justicia que tiene el usuario.
2. Si bien en la entidad se miden las metas alcanzadas por cada defensor público, de acuerdo al número de patrocinios y consultas descritas en el POI anual, es importante que el Director y Coordinador Distrital, establezcan dentro de su plan de supervisión, un indicador sobre la calidad de servicio de cada trabajador, la cual podría ser obtenido con una pequeña encuesta a los usuarios, la misma que hoy en día es usado por algunas entidades del estado, y la mayoría de empresas privadas por sus múltiples beneficios, ello a fin de identificar los puntos débiles y fuertes que están incidiendo en el nivel de satisfacción de los usuarios, por consiguiente la aplicación oportuna de estrategias que garanticen la prestación de un servicio homogéneo y de calidad.

3. Realizar de manera planificada capacitaciones a los trabajadores en temas de atención al usuario, asimismo desarrollar clínicas jurídicas mensuales, dirigido por Defensores Públicos ya sea de la misma sede o de otras Direcciones Distritales a nivel nacional, quienes resaltan en su desempeño como excelentes litigantes, a fin de que puedan compartir sus amplios conocimientos, técnicas y habilidades, utilizadas en la absolución de consultas legales, el correcto y esmerado patrocinio a sus usuarios.
4. Se sugiere que el Director Distrital realice un adecuado seguimiento de las quejas interpuestas a los trabajadores, a fin de identificar aquellos factores recurrentes que están afectando la satisfacción de los usuarios, asimismo los datos del personal que son quejados constantemente, con el objetivo de establecer acciones de mejora, la cual coadyuvará a que el usuario se sienta escuchado, y que confié en la efectividad de los servicios que brinda la Defensa Pública.
5. Debido a la excesiva carga de trabajo que se tiene en la Sede Huaraz, factor motivante que incide en la no atención oportuna del usuario, se recomienda a la Dirección realizar una rotación de personal, respecto a aquellos defensores públicos que laboran en otras sedes de provincias, como es el caso de Chiquián-Bolognesi, Huari, Piscobamba, Caraz, entre otros, donde se reportan mensualmente pocos casos, y al tener entre dos a más defensores, la rotación de uno de ellos no afectaría el servicio en dichas sedes, más al contrario influiría de manera positiva en la calidad de servicio que se brinda en la Sede Principal, que es Huaraz.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2008). *Diccionario de Preguntas: Gestión por Competencias*. Granica.
- Andrada, L. R. y Lucas Santos, S. de. (2018). *Análisis de los principales indicadores de Calidad de los Aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*. ACCI ediciones.
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de calidad*. Ediciones Norte.
- Aranguren, M. J., Franco, S., Horta, R. y Silveira, L. (2016). Retos y aprendizajes de institutos de investigación transformadora. *Journal of Technology Management & Innovation*, 11(1), 69–79. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242016000100010>
- Bazán Brandán, O. M. (2018). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE-Huaraz 2015.
- Casal, J. P. V. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Profit Editorial.
- Chin, W. (1998). Modern methods for business research: The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Cleary, P. D. y McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25–36.



- Cronin Jr, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *ACR North American Advances*.
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Diaz de Santos S.A.
- Esposito Vinzi, V., Chin, W. W., Henseler, J. y Wang, H. (2010). *Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications*. Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer.
- Evans, J. R., Lindsay, W. M., Fragoso, F. S. y Díaz, G. H. (2000). Administración y control de la calidad.
- Fornell, C. y Larcker, D. F. (1981). *Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics*. SAGE Publications.
- Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.
- Gummesson, E. y Grönroos, C. (1987). *Quality of products and services: a tentative synthesis between two models*. Science Research Center, CTF, University of Karlstad.

- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. y Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. SAGE Publications.
- Halstead, D., Hartman, D. y Schmidt, S. L. (1994). Multisource effects on the satisfaction formation process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 114–129.
- Hayes, A. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (Vol. 3). The Guilford Press.
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hunt, H. k. (1977). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Marketing Science Institute.
- Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1999). *Análisis y planeación de la calidad del desarrollo del producto al uso*. McGraw-hill.
- Le, D. N., Nguyen, H. T. y Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103.
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>



- Lirio, F., Dextre, M., García, M. y Vilchez, J. (2020). *La operacionalización de variables y la matriz de consistencia en investigaciones PLS-SEM*.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.3679404>
- Maliza Cruz, W. I. (2019). Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016.
- Parasuraman, A [Ananthanarayanan], Zeithaml, V. A [Valarie A.] y Berry, L. L [Leonard L.] (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Paz, J. A. (2009). El efecto del trabajador adicional: evidencia para Argentina (2003-2007). *Cuadernos De Economía*, 46(134), 225–241.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. *Service*, 11.
- Pride, W.; Ferrel, O. L. (1996). *Marketing conceptos y estrategias*, Ed. McGraw Hill.
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.

- Sáez, A., Machado, E. y Godoy, E. (2011). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: municipio Maracaibo. *Revista Venezolana De Gerencia*, 16(56), 622–639.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., Walker, B. J., Báez, E. P., Martínez, José Francisco Javier Dávila, Nicolesco, J. D. y Garza, A. C. (2004). Fundamentos de marketing.
- Villacorta Velásquez, C. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016.
- Westbrook, R. A. y Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *ACR North American Advances*.
- Zeithaml, V. A [V. A.], Berry, L. L [L. L.] y Parasuraman, A [A.]. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. Journal of Marketing.
- Zeithaml, V. A [Valarie A.], Berry, L. L [Leonard L.] y Parasuraman, A [Ap]. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos.



Zeithaml, V. A [Valarie A.], Berry, L. L [Leonard L.] y Parasuraman, A
[Ananthanarayanan] (1996). The behavioral consequences of service
quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.



Anexos

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Constructos	Indicadores
¿De qué manera la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019?	Determinar la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019.	La calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz, 2019.		<ul style="list-style-type: none"> _ Equipamiento de aspecto moderno. _ Instalaciones físicas visualmente atractivas. _ Apariencia pulcra de los trabajadores. _ Elementos tangibles atractivos. _ Cumplimiento de promesas. _ Interés en la resolución de problemas. _ Realizar el servicio a la primera. _ Concluir en el plazo promedio. _ No cometer errores. _ Colaboradores comunicativos. _ Colaboradores rápidos. _ Colaboradores dispuestos a ayudar. _ Colaboradores que responden. _ Colaboradores que transmiten confianza. _ Clientes seguros con su proveedor. _ Colaboradores amables. _ Colaboradores bien informados. _ Atención individualizada al cliente. _ Horario conveniente. _ Atención personalizada. _ Preocupación por los intereses de los clientes. _ Comprensión de las necesidades de los clientes. _ Nivel de calidad de servicio. _ Nivel de satisfacción del usuario.
<p>1. ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?</p> <p>2. ¿De qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?</p> <p>3. ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?</p> <p>4. ¿De qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?</p> <p>5. ¿De qué manera la empatía influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz?</p>	<p>1. Determinar de qué manera los elementos tangibles influyen en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz</p> <p>2. Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz</p> <p>3. Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz</p> <p>4. Determinar de qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz</p> <p>5. Determinar de qué manera la empatía influye en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz</p>	<p>1. Los elementos tangibles influyen significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.</p> <p>2. La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.</p> <p>3. La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.</p> <p>4. La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.</p> <p>5. La empatía influye significativamente en la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz.</p>	<p>Elementos</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de</p> <p>Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Calidad de</p> <p>Servicio</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Escuela de PostGrado

“Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash- Huaraz, 2020 de acuerdo al modelo SERVPERF.”

Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo n° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: *Estamos realizando un estudio respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en esta entidad. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.*

Cuestionario para Usuarios

I. Datos de Identificación

1. **Sexo:** Femenino Masculino
2. **Grado de Instrucción:** Sin Estudios Primaria Secundaria Técnica Universitario

II. Datos de Estudio: Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario.

1. En esta institución los equipos que utilizan tienen un aspecto moderno.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas, seguras y amplias.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
3. En esta institución los trabajadores, tienen una vestimenta limpia, presentable y apropiada.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
4. Los medios de comunicación sobre los servicios que brinda la entidad, son atractivos y modernos.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
5. Los trabajadores de esta institución, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
6. Cuando tiene un problema, los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
7. En esta institución se brinda adecuadamente el servicio desde la primera vez.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
8. Los trabajadores concluyen el servicio en el tiempo promedio.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
9. El servicio que se brinda en esta institución, está exento de errores.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
10. Los trabajadores son comunicativos, e informan de manera oportuna y clara sobre el estado de su caso.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
11. En esta institución se brinda un servicio rápido y pertinente.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre



12. Los trabajadores están dispuestos a ayudar a cada usuario.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
13. En esta institución los trabajadores responden con un lenguaje claro y comprensible a todas sus preguntas y/o consultas.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
14. Los trabajadores de esta institución transmiten confianza.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
15. Siente seguridad con los servicios que brinda esta entidad.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
16. En esta institución los trabajadores son amables.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
17. Los trabajadores tienen conocimientos suficientes y están bien preparados.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
18. En esta institución se brinda una atención individualizada al usuario.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
19. La institución tiene un horario de atención conveniente para los usuarios.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
20. Los trabajadores prestan una atención personalizada.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
21. En esta institución los trabajadores se preocupan por los intereses de cada usuario.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
22. Durante el servicio los trabajadores comprenden las necesidades de cada usuario.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
23. La calidad del servicio que brinda esta Dirección es:	1 pésimo	2 malo	3 regular	4 bueno	5 excelente
24. El nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda esta organización es:	1 pésimo	2 malo	3 regular	4 bueno	5 excelente