

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



=====

**ATENCIÓN DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL PODER JUDICIAL
DE HUAURA, 2016**

=====

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA PÚBLICA

TESISTA: **ELLIOT AUGUSTO SANTA CRUZ JAURE**

ASESOR: **DR. PEDRO PABLO SAQUICORAY AVILA**

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por darnos la oportunidad de estar en este mundo y ayudarnos siempre en el logro de nuestros objetivos y también de esta meta.

A nuestras familias porque sin el apoyo de ellos no habiéramos logrado este triunfo.

A nuestros compañeros para que este esfuerzo les sirva de impulso para el logro de sus objetivos y tengan presente que con dedicación y perseverancia se puede alcanzar lo anhelado.

A todas aquellas personas que nos apoyaron y que forman parte de este triunfo.

AGRADECIMIENTO.

Expreso mi mayor gratitud a todas las personas que contribuyeron al logro de mis metas.

A Dios por guiarme y escucharme en todo momento, brindándome sabiduría, salud y la capacidad para realizar mis metas.

A los docentes de la Universidad Hermilio Valdizan, que con su guía constante han permitido que este objetivo llegue a buen término.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación entre atención de los servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura – 2016? y como objetivo principal determinar la relación existe entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura 2016.

La población de estudio en la investigación está conformada por 123 usuarios del Poder Judicial de Huaura - 2016. Como instrumento de diagnóstico fue utilizado el cuestionario para establecer la relación entre las variables. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, a la estructura del diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 22 en los casos de las variables de atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados podemos mencionar que sometidos los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,723; lo cual indica que la correlación es alta.

Palabras claves: atención, servicios administrativos y satisfacción del usuario.

SUMMARY

This paper titled care administrative services and user satisfaction of the Judiciary of Huaura, 2016, had the general problem, what is the relationship between care of administrative services and user satisfaction in the judiciary of Huaura - 2016? And the main objective to determine the relationship between care management services and user satisfaction in the judiciary of Huaura 2016.

The study population research consists of 123 users of the Judiciary of Huaura - 2016. As a diagnostic tool was used the questionnaire to establish the relationship between the variables. Research has been prepared under the methodological procedures of quantitative approach, the structure of non-experimental research design, and the correlational. Data from the instrument applied were processed using statistical software called SPSS version 22 where the variables care administrative services and user satisfaction.

As for the results we mention that submitted the results of the surveys to the statistical test of Spearman's Rho, it is appreciated that there exists significant relationship between care management services and user satisfaction, being a calculated value where $p = 0.000$ a 0.05 significance level (bilateral), and a level of correlation of 0.723 ; indicating that the correlation is high.

Keywords: care, administrative services and user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El vertiginoso crecimiento del interés por la calidad de atención en de diversos países del mundo se ha manifestado de muy diversas maneras. Una de ellas es, por ejemplo, el incremento en el número de eventos, en torno a este tema, se organizan tanto en los ámbitos académicos como en el de la prestación de servicio con el objeto de difundir conceptos y métodos para evaluar los niveles de calidad.

Otra manifestación es la reciente aparición y proliferación de organizaciones lucrativas y no lucrativas, que ofrecen servicios de consultoría o capacitación sobre el tema. En ambos casos, el origen es probablemente una mayor conciencia de que, en el mundo contemporáneo, la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y para algunos afortunadamente también, de responsabilidad social y de integridad moral.

La calidad de los servicios administrativos y la satisfacción de los usuarios es un nuevo desafío para los líderes administrativos y/o gerenciales, es decir se requiere de la creación y funcionamiento de un sistema que mejore en forma permanente los servicios, logre la satisfacción plena de los usuarios, mejore el nivel de competencia profesional del personal y fundamentalmente logre el mejoramiento de la gestión administrativa de dichos servicios.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar de los usuarios intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima

atención, porque es más probable que el usuario participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.

ÍNDICE

CARATULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	VI
ÍNDICE	VIII
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
a) Descripción del problema.	10
b) Formulación del problema.	12
Problema general.	
Problemas específicos.	
c) Objetivo General y objetivos específicos.	13
d) Hipótesis	13
e) Variables.	14
f) Justificación e importancia.	15
g) Viabilidad.	16
h) Limitaciones.	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
a) Antecedentes	17
b) Bases teóricas.	20
c) Definiciones conceptuales.	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
a) Tipo de investigación.	36
b) Diseño y esquema de la investigación.	37
c) Población y muestra.	38
d) Instrumentos de recolección de datos.	39
e) Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.	42

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
a) Presentación de los resultados	43
b) Sistema de hipótesis	52
APORTE CIENTÍFICO	58
CONCLUSIONES	63
SUGERENCIAS	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	70
Instrumentos de recolección de datos	71
Base de datos	79
Artículo científico	85

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a) Descripción del problema.

Hace más de veinte años que se habla de la importancia de cuidar la atención al usuario. Sin embargo todavía hoy la insatisfacción con el trato recibido es uno de los motivos más importantes para cambiar dentro de las entidades públicas.

En empresas importantes del mundo, han llegado a gastar hasta el cincuenta por ciento de su presupuesto de investigación, con el objeto de determinar, medir y comprender la satisfacción y sus conceptos relacionados (Aguilar, 2010), con la finalidad de lograr entender que es lo que quiere el cliente.

En un estudio reciente realizado por Banesto (2012), el 57% de los problemas con los usuarios se producían por temas relacionados con la calidad de servicio (p. 56) Si la preocupación por brindar una “exquisita” atención al usuario es algo asumido por todas las entidades ¿qué es lo que no se está haciendo bien? Uno de los grandes fallos en la atención proviene del desconocimiento de las expectativas del usuario y de la excesiva confianza en las medidas cuantitativas de la satisfacción.

Las entidades de estado, necesitan conocer las percepciones de los distintos públicos, sus demandas, expectativas y deseos, los cambios en los

estilos de vida y los sistemas de valores, así como los distintos tipos de usuario que tiene y qué esperan de la atención cada uno de ellos.

Entender cómo percibe el público, cómo piensa, cómo reacciona, y comprender las causas de estas percepciones y reacciones sólo es posible si se brinda suficiente “espacio” al usuario para que se exprese, para que opine, para que matice. En este sentido, es mucho más potente una aproximación cualitativa que cuantitativa. (Wellington, 2007, p. 48) Un estudio cualitativo aporta un diagnóstico significativo y permite identificar claramente los aciertos y los errores, los aspectos más positivos y negativos, los detalles de mayor y los de menor eficacia de las acciones que se hayan realizado, propias o de la competencia. Esta capacidad diagnóstica e interpretativa no puede ser conseguida mediante técnicas cuantitativas.

En las entidades públicas del Perú se presentan situaciones críticas cuando se trata de hablar de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que se prestan, ya que la insatisfacción es alta en un 85% (Dávila, 2007, p. 76) y las mayores incidencias se presentan en las entidades como municipalidades, hospitales, poder judicial y otras dependencias.

El tiempo y la calidad de los servicios prestados son deficientes, la mayoría de procesos administrativos no se cumplen con eficacia, tal es así que el usuario en múltiples oportunidades va predispuesto a encontrarse con algún problema, sin darse cuenta que está a punto de iniciarlo con su actitud negativa (Faulin, 2008), esta situación se presenta en todas las dependencias de nuestro país en algunas con mayor incidencia y en otras con menos

incidencia. De igual manera es la realidad del Poder Judicial de la provincia de Huaura, en donde tenemos usuarios insatisfechos, debido a la demora de los procesos y a la falta de cumplimiento con los plazos establecidos.

b) Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016?

c) Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

d) Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que del Poder Judicial de Huaura 2016.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2016.

e) Variables

V1: Atención de servicios administrativos

Parasumaran (1985) define la atención de servicios administrativos como

El contacto directo para permitirle al usuario una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación, información con relación a la entidad. De igual forma es uno de los canales más importantes para que los usuarios expresen sus manifestaciones y dejen consignados los reconocimientos de las oportunidades de mejora para la institución. (p. 76)

V2: Satisfacción del usuario

Feigenbaum (2006) La noción de satisfacción del usuario refiere al:

Nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a contratar servicios en la misma institución. s posible definir la satisfacción del

cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas (p. 102)

f) Justificación e importancia

Justificación teórica

La investigación tuvo como fundamento teórico las teorías de SERVQUAL representada por Parasumaran y la Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Cada una de las teorías elegida en base a sus dimensiones e importancia para la investigación. Al mismo tiempo esta investigación será de utilidad como antecedente de futuras investigaciones, ya que describe cada una de las variables y sus dimensiones respectivas.

Justificación práctica

La presente investigación se centró en dar a conocer criterios efectivos para mejorar la atención de los servicios administrativos, ya que en los últimos tiempos ha resultado de gran importancia e interés el tema de la insatisfacción del usuario, esto debido a la mala atención que reciben, en esta investigación referido al poder judicial de Huaura, esto porque se ha tomado conciencia de que al mejorar la atención de los servicios que presta el poder judicial, los usuarios se sentirán mejor, satisfechos y con satisfacción.

Justificación metodológica.

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta métodos, procedimientos y técnicas que han permitido presentar los resultados del trabajo de campo, así mismo se presentan los instrumentos los cuales han

sido validados por juicio de expertos, y así podrán ser usados en otras investigaciones que se asemejen en las dimensiones.

g) Viabilidad

La investigación es viable porque se contará con el apoyo de los usuarios que acuden al Poder Judicial de Huaura, quienes con sus respuestas permitirán obtener los resultados de la investigación.

h) Limitaciones

Temporales

Una de las principales limitaciones de la presente investigación fue el tiempo. Fue necesario dedicar, como mínimo dos horas diarias a la investigación, pero debido a múltiples actividades laborales, hubo momentos en que fue difícil pero no imposible.

Económicas

En cuanto a las limitaciones económicas esta se produjo por falta de financiamiento, esto debido a que existen muchos gastos, para recopilación de información, para llevar a cabo los cálculos estadísticos la recolección de datos, etc.; por lo que se debe contar con un presupuesto extra.

Bibliográficas

En cuanto a las referencias bibliográficas, debido a que estas deben ser de cinco a menos años de antigüedad, es que se hace difícil ubicar investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes.

En cuanto a los antecedentes nacionales se encuentran Veliz (2013) en su trabajo de investigación titulado “*Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur*”, tesis para optar el grado de magister en gerencia social. Sus conclusiones demostraron que la disconformidad de los usuarios en cuanto al tiempo que deben esperar para ser atendidos en los diferentes servicios, es uno de los aspectos con mayores discrepancias. Las brechas son más amplias en los servicios que brinda el CERITS de Villa el Salvador y sobresale esta incomodidad en el Servicio de Admisión. Las expectativas no superadas de los usuarios externos está referido específicamente a los ítems: mobiliario suficiente en la sala de espera, equipos y materiales necesarios para prestar los servicios en los CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de las ITS, disponibilidad de material informativo, limpieza en los servicios higiénicos, entre otros.

Bolaños (2011) en su trabajo titulado “*Calidad de atención y satisfacción del usuario en la SUNAR – primavera, Lima*”. Tesis para optar el grado de magister en Evaluación y Acreditación de la Calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. Concluyó que 13 de los usuarios son nuevos, pero están satisfechos; 107 dicen que el servicio es lento, mientras que 25 dicen que el servicio es de primera. En general

cruzando las variables de calidad de atención y consejería se evidencia una relación significativa entre ambas variables. El trato del personal influye en el grado de satisfacción del usuario en un 83%.

Uceda (2013) en su investigación *“Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”*, tesis para optar el grado de magister en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Sus conclusiones fueron que el nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a confort y ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas aunque en pocas hay juegos recreativos. La tendencia innovadora en cuanto a infraestructura, ubicación, atractivo estético y sobre todo la higiene todo en su conjunto es primordial para ser líder en el mercado. Todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer, ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno. Si existe un trabajador satisfecho habrá un cliente satisfecho.

En los antecedentes internacionales se encuentran Civera (2009) en el estudio *“Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”*, tesis para optar el grado de magister en Gestión y Acreditación de la Calidad en la Universidad Madrileña- España. Concluyó que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, su

investigación de tipo aplicada, cuasi experimental requirió un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital (Hospital 9 de Octubre), el hospital público de Sagunto (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de 18 años.

Gavilánez (2009) en su trabajo de investigación titulado *“Estudio de satisfacción de la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente externo e interno de la dirección provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social (IESS)”*, tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública y Salud en la Universidad de Guyanas – Ecuador. Las conclusiones finales fueron que la infraestructura que tiene la IESS y sus condiciones ambientales son inseguras e incomodidad en un 80%, asimismo la capacidad de respuesta y la oportunidad de atención son ineficientes en un 60%, de igual manera en cuanto a la calidez y calidad de la atención los usuarios se muestran insatisfechos en un 60%, por lo que consideran que no existe buena atención ni calidad en ninguno de los módulos de servicios administrativos.

Toledo (2013) en su investigación *“La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales el caso de la Tesorería Municipal de ciudad de Ixtepec”*, tesis para obtener el grado de magister en Administración Pública en la Universidad del Itsmo – México. Sus

conclusiones dieron con la evidencia encontrada mediante la evaluación, de que los servicios que oferta la Tesorería no son de calidad, esto se refleja en una mala percepción de los clientes sobre los conocimientos, disposición y actitudes de los empleados; tiempos, equipos y la capacidad de respuesta del área; los mecanismos de comunicación y la despreocupación de los servidores por entender sus necesidades. La mala calidad de los servicios mostrada con la evaluación afecta la percepción de los clientes sobre el funcionamiento del área en general y esto a su vez cuestiona la legitimidad de las acciones realizadas por el área. La evaluación de la Tesorería permitió corroborar que el área trabaja con valores propios del paradigma burocrático, es decir, la administración de la Tesorería es tradicional y está basada en el cumplimiento 152 de las normas, más allá de la obtención de buenos resultados. Para superar esa visión tradicional del gobierno y de la administración pública, la investigación incluye una serie de propuestas de mejora englobados en un Plan de Calidad, que de ser implementado aporta las herramientas básicas para que el área desarrolle su primer acercamiento hacia la calidad y posteriormente le permita la mejora continua.

b) Bases teóricas

Atención de servicios administrativos

Definición de atención de servicios administrativos

Con respecto a la definición de la atención de servicios administrativos, Parasuraman (2005) refiere que “es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes, público y/o usuario, mostrando interés y brindando una atención especial” (p. 23). Prestar un servicio implica el interés que ponemos

para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas.

El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente, público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona.

El usuario es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución.

A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad.

Es el contacto directo para permitirle al Usuario una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación, información con relación a la entidad. De igual forma es uno de los canales más importantes para que los usuarios expresen sus manifestaciones y dejen consignados los reconocimientos de las oportunidades de mejora.

Teoría de la atención al cliente.

Teoría de SERVQUAL representada por Parasumaran

Parasuraman (2005, p. 90) en su teoría parte de la conceptualización de Gronroos para desarrollar un instrumento de medida de la calidad de servicio

percibida: SERVQUAL. Para estos autores las percepciones de la calidad de servicio están influidas por una serie de factores que tienen lugar en las organizaciones.

Así, sugirieron una relación más amplia de los determinantes de la calidad de servicio. A partir de un extenso grupo de entrevistas, identificaron diez determinantes de la calidad de servicio.

Virtualmente, todos los comentarios hechos por los consumidores en esa investigación exploratoria caían dentro de estas diez categorías. Aunque manifiestan que la importancia relativa de las categorías varía entre diferentes tipos de servicios y clientes, defienden que los determinantes de la calidad de servicio para la mayor parte de los consumidores se podrían incluir en dicha lista.

A su vez también manifiestan que estas diez dimensiones definidas no son necesariamente independientes unas de otras.

Distinguieron las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad. Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.

Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

Compresión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Definición de dimensiones de atención de servicios administrativos.

Las dimensiones de la atención de servicios administrativos citados por Parasuraman (2005, p. 98) son:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La institución se preocupa de que las evidencias físicas del servicio proyecten siempre una imagen de calidad (Parasuraman, 2005, p. 101)

La calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo: el preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal, prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio (estados de cuenta, formas y cuestionarios, cartas, contratos, tarjetas electrónicas) y similares.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Mendoza (2012, p. 103) define elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten. Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

Los indicadores de elementos tangibles, mencionados por Mendoza (2012) son:

Equipamiento.

Cuando se habla de equipamiento se hace referencia al conjunto de instalaciones y servicios necesarios para una actividad determinada en industrias, urbanizaciones, ejércitos, etc.

Información visual.

La información visual es aquella que puede obtenerse de un texto o una imagen. Esta información debe ser decodificada y para ello se vale de la información no visual (Mendoza 2012, p. 45)

La información visual es aquella por la cual uno recibe ciertos datos de forma gráfica es decir, los carteles en la ciudad son información visual, las publicidades en TV en cine, los afiches etc.

Todo eso es información visual que se recibe y procesa en tu cerebro mediante el ojo. Y son muy importantes porque el impacto que causa a las personas es fuerte, por eso es un recurso muy utilizado (Mendoza, 2012, p. 56)

En las dependencias del Estado, juega un papel muy importante porque informa de manera directa al usuario, poniéndolo al tanto de lo que debe hacer, siendo el primero paso de la atención del servicio.

Información auditiva.

La información auditiva es aquella que llega a través de nuestros oídos, tenemos por ejemplo, la radio, la propaganda vía megáfono, etc. (Mendoza, 2012, p. 67)

Cuando asistimos a una entidad del Estado, siempre encontraremos información auditiva, pero acompañada de la visual, también encontraremos

personas que nos orientan, lo que significa que tanto lo auditivo como lo visual son importantes en lo que respecta a la información.

Dimensión 2: Fiabilidad.

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Los clientes pueden creer y confiar en la institución y en la calidad constante (Clemente, 2008, p. 56)

La institución que logra un alto nivel de fiabilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones, entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez), cumple siempre las promesas que hace, entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente.

Pelaes (2010) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (p. 11)

En consecuencia es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Abastecimiento.

El abastecimiento es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad. Cuando es un ejército se le suele aplicar el nombre de intendencia

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el usuario lo necesita (no cuando la institución lo considera conveniente) (Guzmán, 2011, p. 71)

Es ofrecer un servicio rápido, contestar rápidamente las llamadas telefónicas de los usuarios, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los usuarios, enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el plazo más breve posible; mantener suficiente personal a disposición de los usuarios y similares.

Por una parte, la atención como una cualidad de la percepción hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, decidiendo cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo en la conciencia. Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo.

Dimensión 4: Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. La institución se preocupa y asegura que los usuarios se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas (Parasuraman, 2005, p. 114)

Seguridad significa, por ejemplo, preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes, preocuparse por la seguridad de las operaciones que se realizan con ellos, mantener la confidencialidad, cuidar las áreas de la empresa a los que tienen acceso los usuarios, preocuparse por la seguridad

que ofrecen las instalaciones (equipos, escaleras, pisos, instalaciones eléctricas, etc.) y las representaciones físicas del servicio.

Wellington (2007, p. 103) la responsabilidad es “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.

Ortiz (2006) precisa que: “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (p. 67)

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

Satisfacción del Usuario

Definición de satisfacción del usuario

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Para Moya (2004) “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción” (p. 53)

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente

Tengamos en cuenta que la satisfacción no sólo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

Sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. Concluye que existen dimensiones que sólo producen satisfacción o que sólo producen insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente

crítico, el análisis de los datos realizados (y por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos.

En Feigenbaum (2006) y Feshback (2011), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma

Definición de dimensiones de satisfacción del usuario:

Las dimensiones de la satisfacción del usuario citados por Moya (2004) son:

Dimensión 1: La confiabilidad

Moya (2004, p. 103) la confiabilidad es la “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, 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).

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función

prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

Dimensión 2: La Validez

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos, Moya (2004, p. 65) del cual se aplica la fórmula para hallar confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción, dice al respecto que: "(...) la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida".

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado

Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento.

Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

Dimensión 3: Lealtad

Moya (2004, p. 45) define la lealtad como “es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía”

c) Definiciones conceptuales

Amabilidad.

Al hablar de amabilidad, sin duda hemos de referirnos también a la actitud positiva, pero es preferible tipificar a la amabilidad como valor por su carácter más concreto de actitud, de rasgo firme y definido de la persona que asume esta condición. La amabilidad es fundamental cuando se realizan servicios de atención a los clientes, porque la disponibilidad que el servidor muestre al usuario denotara si el servicio es bueno o malo. (Ortiz, 2006, p. 90) Atención.

Es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Tradicionalmente, se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas (Guzmán, 2011, p. 89)

Capacitación

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Pelaes, 2010, p. 45).

Confianza.

La confianza es la seguridad hacia una persona firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. Confianza se refiere, por otra parte, a la familiaridad en el trato. Confianza también es sentir que la persona que se comunica contigo te inspira seguridad (Ortiz, 2006, p. 87)

Conocimiento.

El conocimiento tiene su origen en la percepción sensorial, después llega al entendimiento y concluye finalmente en la razón. Se dice que el conocimiento es una relación entre un sujeto y un objeto. El proceso del conocimiento involucra cuatro elementos: sujeto, objeto, operación y representación interna (el proceso cognoscitivo) (Ortiz, 2006, p. 98)

Comunicación.

Guzmán (2011, p. 45) expresa que la comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.

Disponibilidad.

El concepto de disponibilidad se utiliza en diversos ámbitos y esferas para hacer referencia a la posibilidad de que algo, un producto o un fenómeno, esté

disponible de ser realizado, encontrado o utilizado. La disponibilidad significa que esa cosa o producto, por ejemplo un jabón, está disponible para ser usado. Que esté disponible quiere decir a su vez que uno puede disponer de ello ya que es accesible, está al alcance de la mano o simplemente porque es posible hacerlo.

Innovación.

Pelaes (2010, p. 23) refiere que el concepto de innovación se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

a) Tipo de investigación

Por el estudio, según lo señala Hernández, Fernández y baptista (2011) es una investigación básica, “conocida como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 164)

Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Por esta razón es que se considera importante describir la relación que existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

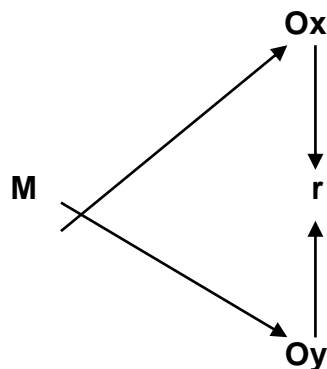
El nivel de investigación es descriptivo según Hernández et. al. (2010, p. 91) ya que los estudios describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis, asimismo es correlacional porque como refiere Hernández et. al. (2010, p. 80) la utilidad y propósito de estos estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o

variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

b) Diseño y esquema de la investigación

El diseño es no experimental de corte transversal ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. De acuerdo con Hernández et. al (2010, p. 88) se puede definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable y en los que sólo se observan fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos y se evalúa en un solo momento..

No hay condiciones a las cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos se observan en un ambiente natural. Por lo tanto, en nuestro caso, el diseño se ajusta a nuestra investigación.



Denotación:

M = Población

Ox = Variable x. Atención de servicios administrativos

Oy = Variable y. Satisfacción del usuario
r = Relación entre variables.

c) Población y muestra

Población.

Según Hernández et. al (2011), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población del presente estudio estuvo constituida por 288 usuarios del Poder Judicial de Huaura – 2016.

Tabla 3

Usuarios que acuden al Poder Judicial de Huaura

Servicios que se realizan en el Poder Judicial de Huaura	Cantidad de usuarios
Lectura de expedientes judiciales	54
Emisión de antecedentes penales	123
Creación y entrega de casillas judiciales	44
Entrega de copia de sentencias	55
Emisión de certificado de deudores morosos	12
Total	288

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Según Hernández et. al. (2010) la muestra es un subconjunto de la población.

Digamos que es un subconjunto de elementos los cuales son descritos.

La muestra del presente estudio estuvo constituida por 123 usuarios que acuden del Poder Judicial de Huaura.

Tabla 4

Muestra de usuarios del Poder Judicial de Huaura

Servicios que se realizan en el Poder Judicial de Huaura	Cantidad de personal
Emisión de antecedentes penales	123
Total	123

Fuente. Elaboración propia

d) Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en la presente investigación es el cuestionario, el cual es definido por: Hernández et. al. (2011) “como un conjunto de preguntas ordenadas y coherentes que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (p. 104)

Ficha Técnica: ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Nombre Original:	Cuestionario de atención de servicios administrativos
Autor:	Mg. Barreto Méndez, Estela
Adaptado:	Br. Santa Cruz Jaure, Elliot Augusto
Procedencia:	Lima (Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
Administración:	Individual – Colectiva.
Duración:	20 min. aproximadamente
Cantidad de ítems:	20 ítems
Estructura:	Consta de 4 dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

La escala utilizada es de Siempre = 5, casi siempre = 4, algunas veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1

Ficha Técnica: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre Original: Cuestionario de satisfacción del usuario

Autor: Br. Granados Pérez, Alberto

Procedencia: Lima (Universidad Ricardo Palma)

Administración: Individual – Colectiva.

Duración: 20 min. Aproximadamente

Cantidad de ítems: 20 ítems

Estructura: Consta de 4 dimensiones:

Confiabilidad

Validez

Lealtad

La escala utilizada es de Siempre = 5, casi siempre = 4, algunas veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1

Validez del instrumento:

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de la siguiente manera: Estructuración desde un concepto unitario que propone que deben reunirse distintas evidencias para construirlo estableciendo los criterios de inclusión en estos apartados fundamentales, propias del nivel teórico conceptual, como validez de constructo, esto es, las razones por las que pueden ser incorrectas las inferencias sobre los constructos que caracterizan las operaciones del estudio.

Tabla 5

Validación por juicio de experto

Validador	Resultado
Mgtr. Karen del Pilar Zevallos Delgado	Aplicable

Fuente: Validación de instrumentos.

La confiabilidad del instrumento:

Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas se aplicó el Alfa de Cronbach, para saber si el instrumento es confiable.

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de atención de servicios administrativos

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida a un similar grupo de participantes o muestra produce resultados similares o consistentes con mediciones previas. La confiabilidad se realizó a través de la aplicación de una prueba piloto y luego el procesamiento estadístico para obtener el resultado a través del Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Análisis de Alfa de Cronbach

Variables	Coeficiente	Ítems
<i>Atención de servicios administrativos</i>	<i>0.88*</i>	<i>20</i>
<i>Satisfacción del usuario</i>	<i>0.802*</i>	<i>20</i>

N = 40

De acuerdo a los resultados obtenidos para el Alfa de Cronbach de 0.88 existe una fuerte confiabilidad del instrumento es decir el instrumento puede ser aplicado en la muestra total.

e) Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

Según Hernández et. al. (2011) la técnica encuesta ha sido definida como:

Una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos. Los instrumentos de la encuesta son el cuestionario y la cedula de entrevista. Encuestar significa, por tanto, aplicar alguno de estos instrumentos a una muestra de la población. En ellos se presentan datos generales de la misma: sexo, edad, ocupación escolaridad, nivel de ingresos, entre otros; y las preguntas que exploran el tema que se indaga, las cuales pueden ser abiertas y/o cerradas, dependiendo del objeto de estudio y de los propósitos de la investigación (p. 22)

El método utilizado en la presente investigación fue cuantitativo y los datos obtenidos fueron procesados por el software SPSS 23.

Para los resultados se trabajó con la estadística descriptiva, presentación de tablas de frecuencia y porcentuales y gráfico de barras. Asimismo se trabajó con la estadística inferencial usando el estadígrafo de correlación Rho de Spearman, debido a que son variables no paramétricas y no tienen independencia o dependencia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a) Presentación de los resultados

Tabla 8

Distribución porcentual de la atención de los servicios administrativos

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	87	71
Regular	11	9
Bueno	25	20
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

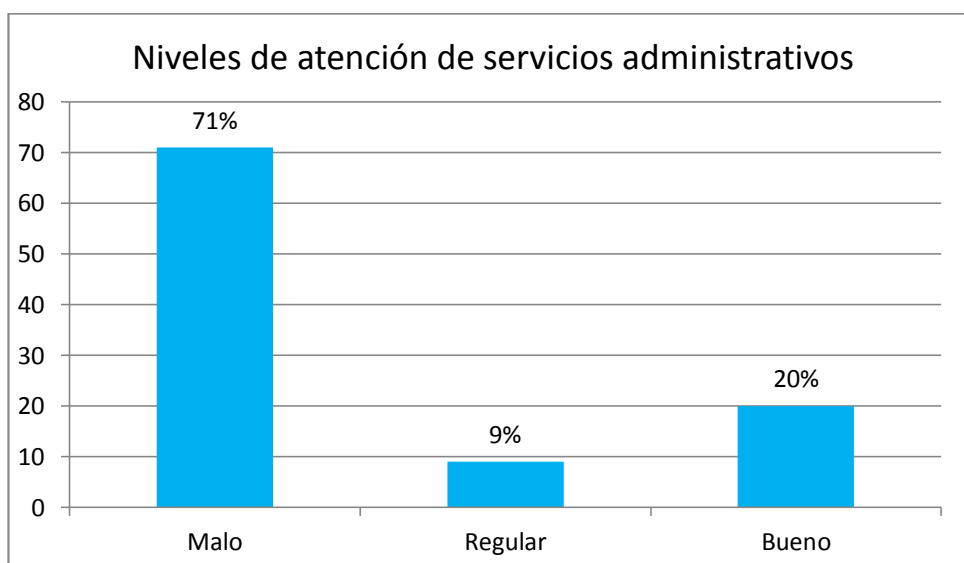


Figura 1. Niveles de atención de los servicios administrativos

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 71%, manifestó que el nivel de atención de servicios administrativos es malo, el 11% es regular y el 25% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios del poder judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de atención de los servicios administrativos del Poder Judicial de Huaura es alto, la satisfacción del usuario también será alto.

Tabla 9

Distribución porcentual de los elementos tangibles

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	36	29
Regular	23	19
Bueno	64	52
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

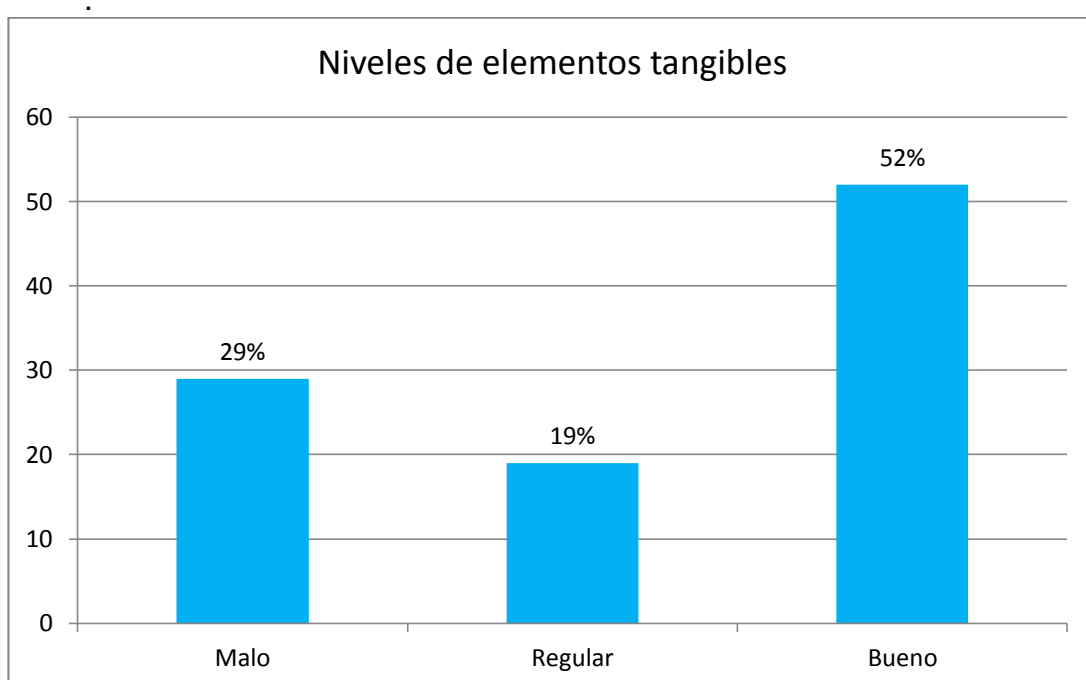


Figura 2. Niveles de elementos tangibles

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 64%, manifestó que el nivel de elementos tangibles es bueno, el 19% es regular y el 29% es malo. Por lo que se concluyó que los usuarios del poder judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de elementos tangibles del Poder Judicial de Huaura es bueno, la satisfacción del usuario también será alto.

Tabla 10

Distribución porcentual de la fiabilidad

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	43	35
Regular	76	62
Bueno	4	3
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

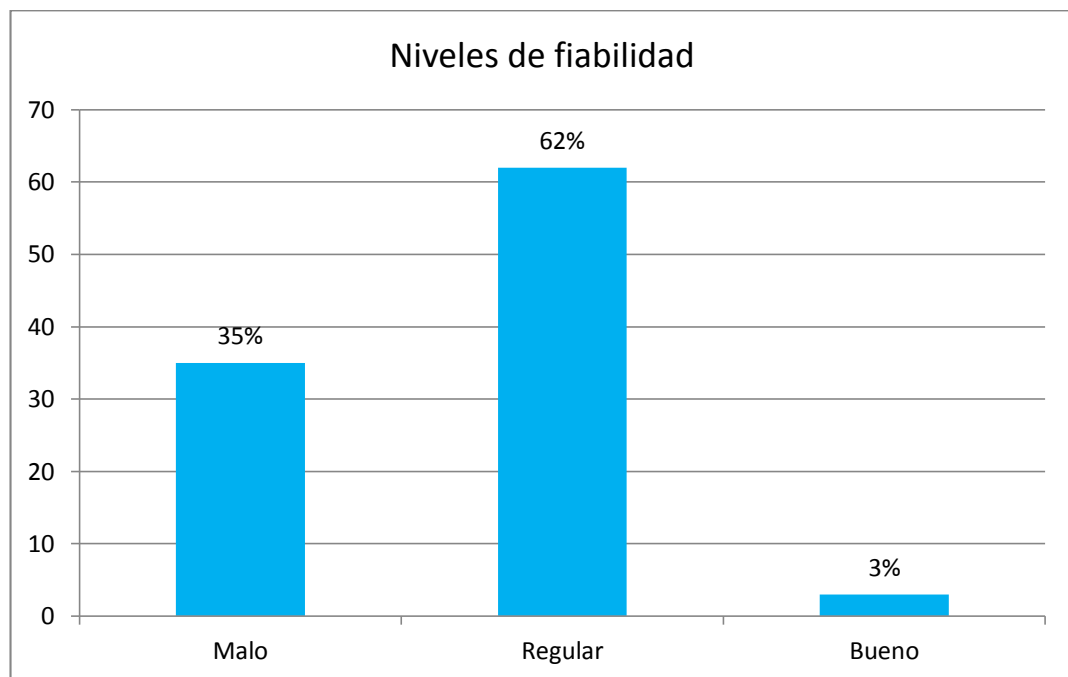


Figura 3. Niveles de fiabilidad

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 62%, manifestó que el nivel de fiabilidad es regular, el 35% es malo y el 5% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de fiabilidad del Poder Judicial de Huaura es regular, la satisfacción del usuario también será alta.

Tabla 11

Distribución porcentual de la capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	64	52
Regular	22	18
Bueno	37	30
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

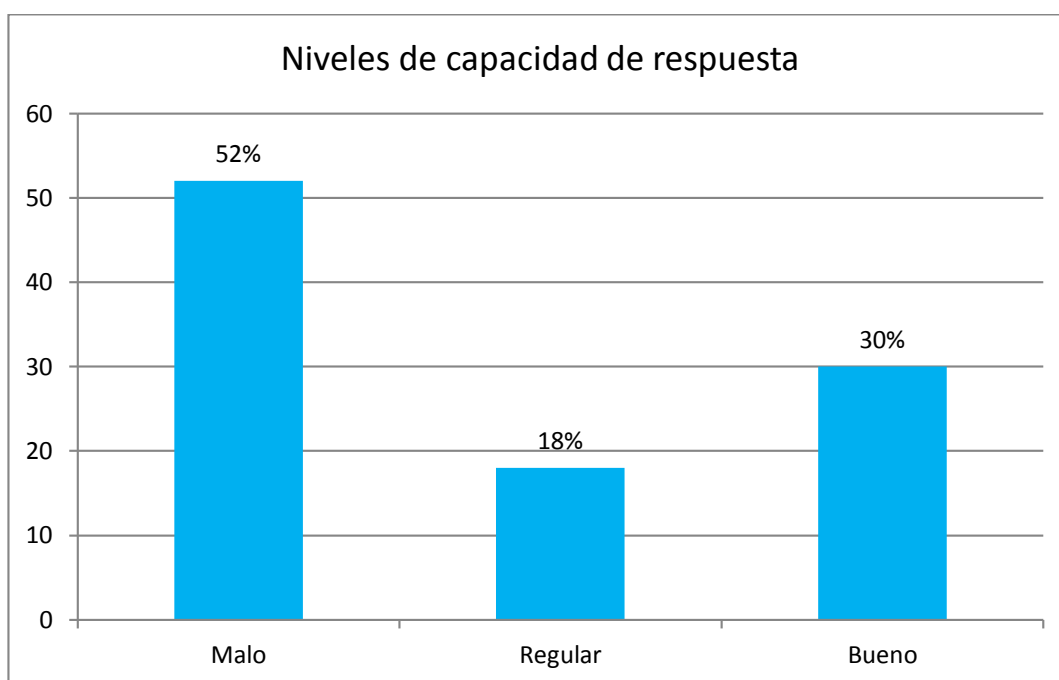


Figura 4. Niveles de capacidad de respuesta.

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 52%, manifestó que el nivel de capacidad de respuesta es malo, el 18% es regular y el 30% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de capacidad de respuesta del Poder Judicial de Huaura es malo, la satisfacción del usuario también será bajo.

Tabla 12

Distribución porcentual de la variable seguridad.

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	87	71
Regular	11	9
Bueno	25	20
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

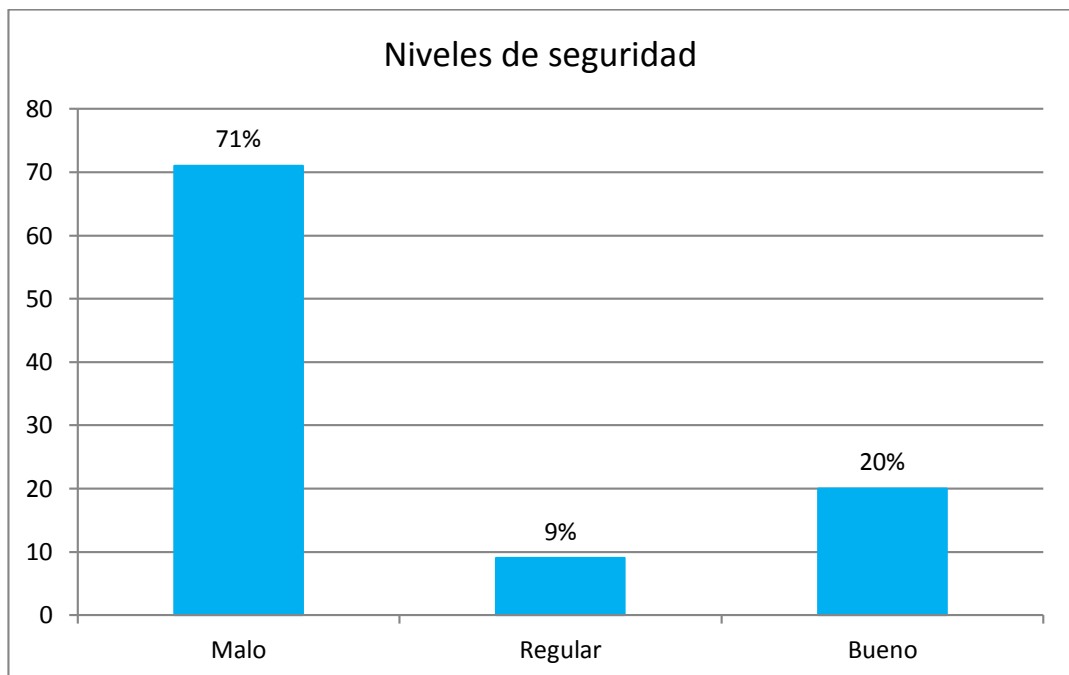


Figura 5. Niveles de seguridad

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 71%, manifestó que el nivel de seguridad es malo, el 9% es regular y el 20% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de seguridad del Poder Judicial de Huaura es malo, la satisfacción del usuario también será bajo.

Tabla 13

Distribución porcentual de la satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	80	65
Regular	38	31
Bueno	5	4
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

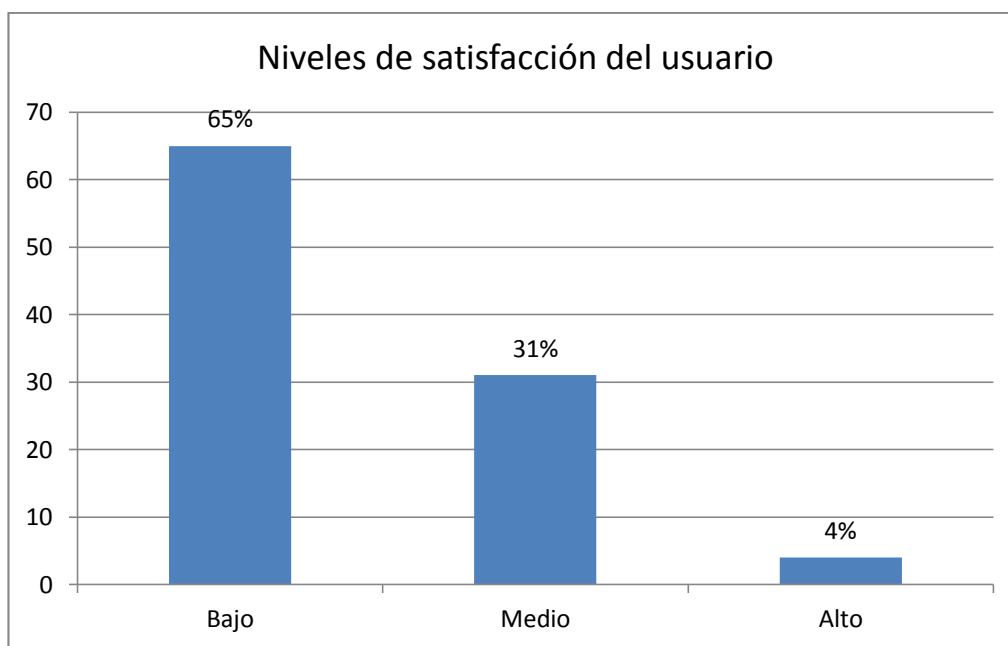


Figura 6. Niveles de satisfacción del usuario

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 65%, manifestó que el nivel de capacidad de respuesta es bajo, el 31% es medio y el 4% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura es bajo, la atención de los servicios administrativos será malo.

Tabla 14

Distribución porcentual de la confiabilidad

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	71	58
Regular	32	25
Bueno	20	17
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

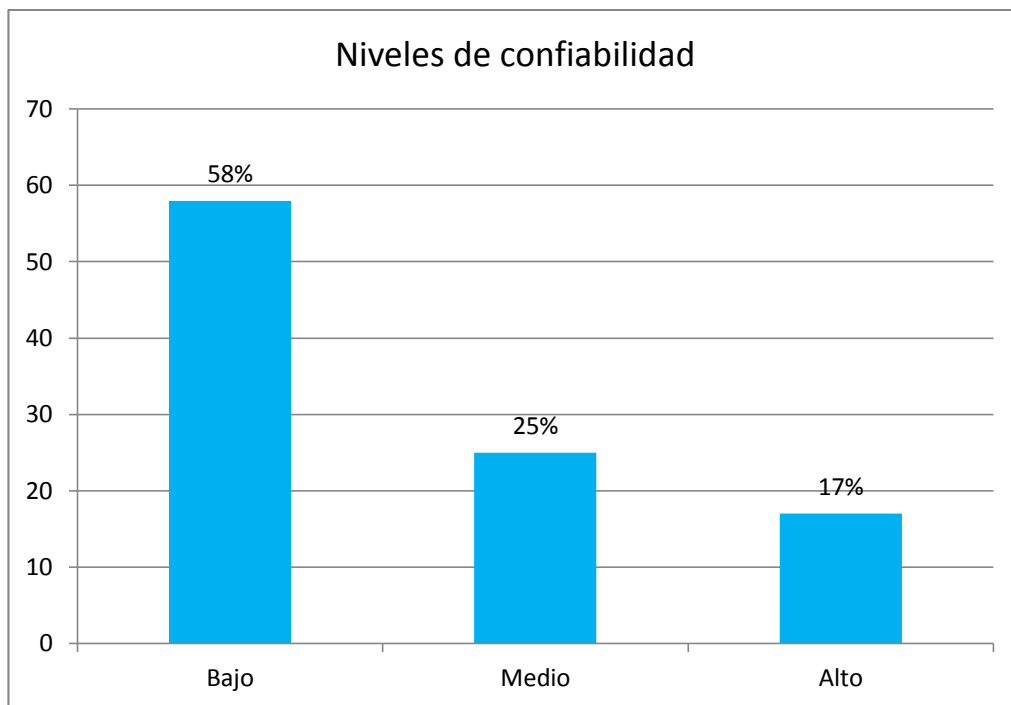


Figura 7. Niveles de confiabilidad

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 58%, manifestó que el nivel de confiabilidad es bajo, el 25% es medio y el 17% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de confiabilidad del Poder Judicial de Huaura es bajo, la atención de los servicios administrativos será malo.

Tabla 15

Distribución porcentual de la validez

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	69	56
Regular	45	37
Bueno	9	7
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

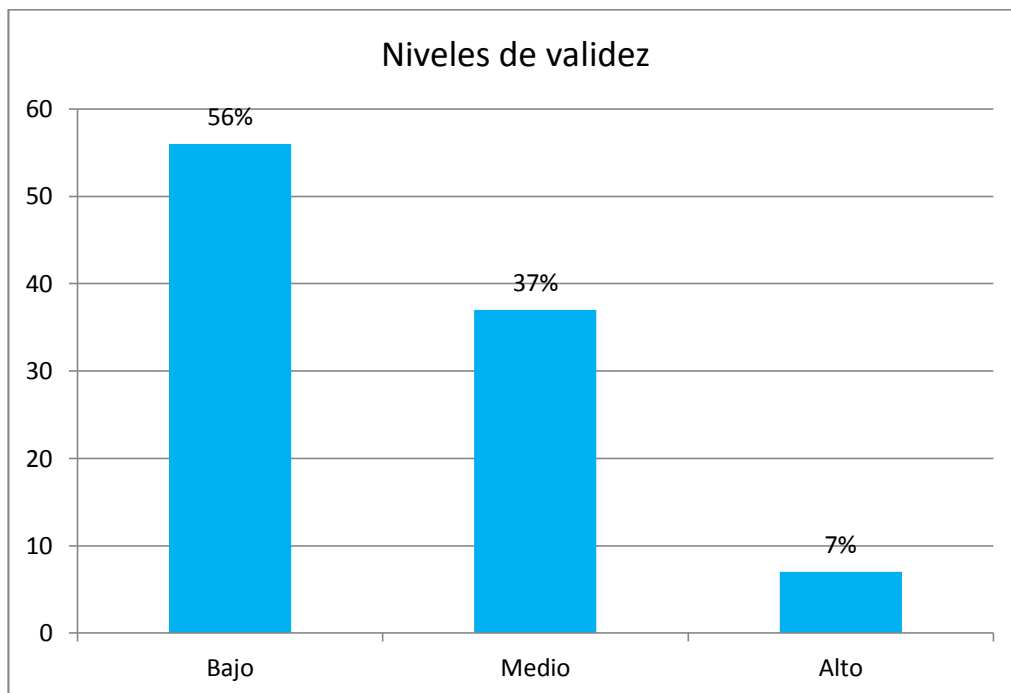


Figura 8. Niveles de validez

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 56%, manifestó que el nivel de validez es bajo, el 37% es medio y el 7% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de validez del Poder Judicial de Huaura es bajo, la atención de los servicios administrativos será de nivel malo.

Tabla 16

Distribución porcentual de la lealtad

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	88	72
Regular	29	24
Bueno	6	4
Total	123	100

Fuente: Base de datos anexo 3.

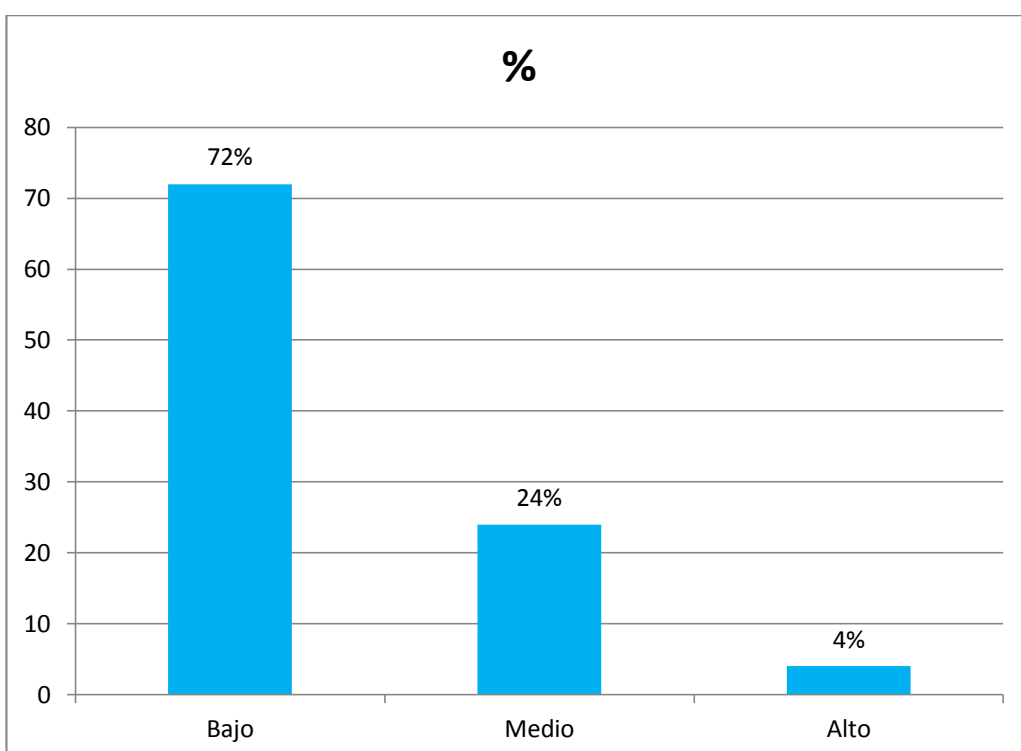


Figura 9. Niveles de Lealtad

Interpretación:

Del total de encuestados la mayor cantidad 72%, manifestó que el nivel de lealtad es bajo, el 24% es medio y el 4% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de lealtad del Poder Judicial de Huaura es bajo, la atención de los servicios administrativos será de nivel malo.

4.2. Sistema de hipótesis

Prueba de hipótesis:

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 18

Correlación entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario.

			Atención de servicios administrativos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Atención de servicios administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	.723*
		Sig. (bilateral)		.007
	Satisfacción del usuario	N	123	123
		Coeficiente de correlación	.723	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	
		N	123	123

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,723, indicó que la relación entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario fue alta y dado el valor $p = 0,007$ menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula

y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la atención de servicios administrativos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2016.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014

Ha: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 19

Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .672*
		N	123 123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.672 .001
		N	123 123

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,672, indicó que la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor $p = 0,001$ menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se

aceptó la hipótesis alterna. Es decir, los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2016

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). y, se acepta Ha

Tabla 20

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.598*
		Sig. (bilateral)		.002
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.598	1.000
Sig. (bilateral)		.002		
N		123	123	

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,598, indicó que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor $p = 0,002$ menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2016.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 21

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	.609*
		Sig. (bilateral)		.001
	Satisfacción del usuario	N	123	123
		Coeficiente de correlación	.609	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	123	123

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,609, indicó que la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor $p = 0,001$ menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 21

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.701*
		Sig. (bilateral)		.000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.701	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		123	123	

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,701, indicó que la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor $p = 0,000$ menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la satisfacción se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura.

APORTE CIENTÍFICO

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional sobre la atención de los servicios administrativos y su relación con la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de evaluar la relación entre la atención de los servicios administrativos y la satisfacción del usuario, mediante el análisis de cada una de las subvariables en estudio.

En relación a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, teniendo en cuenta a Toledo (2013) con su investigación la calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales el caso de la Tesorería Municipal de ciudad de Ixtepec, finalmente sus conclusiones dieron con la evidencia encontrada mediante la evaluación, de que los servicios que oferta la Tesorería no son de calidad, siendo este resultado semejante al encontrado en nuestra investigación en donde un 71% considera que el nivel de atención de servicios administrativos es malo, esto se refleja en una mala percepción de los clientes sobre los conocimientos, disposición y actitudes de los empleados; tiempos, equipos y la capacidad de respuesta del área; los mecanismos de comunicación y la despreocupación de los servidores por entender sus necesidades. La mala calidad de los servicios mostrada con la evaluación afecta la percepción de

los clientes sobre el funcionamiento del área en general y esto a su vez cuestiona la legitimidad de las acciones realizadas por el área. La atención al usuario requiere de comodidad, información, comunicación, disponibilidad, conocimiento y confianza, siendo estos indicadores de calidad de atención, los cuales no se presentan en el Poder Judicial de Huaura, 2014.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016. Un resultado similar es el de Veliz (2013) quien en su estudio titulado Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, concretó que la disconformidad de los usuarios en cuanto al tiempo que deben esperar para ser atendidos en los diferentes servicios, es uno de los aspectos con mayores discrepancias, resultado que se refleja también en nuestra investigación ya que un 65% de los usuarios consideran que la confiabilidad de los servidores públicos se encuentra en un nivel malo, porque no se abastecen en el servicio o lo hacen a destiempo. El estudio también refleja que los usuarios externos consideran que el: mobiliario es insuficiente en la sala de espera, y que hacen falta equipos y materiales para prestar los servicios en los CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de las ITS, disponibilidad de material informativo, limpieza en los servicios higiénicos, entre otros. Aunque en nuestra investigación nos referimos a otros servicios cabe mencionar que en lo que respecta a mobiliario y elementos tangibles, el Poder Judicial si cuenta

con lo necesario por lo que la población encuestada considera que los elementos tangibles se encuentran en un nivel bueno.

Otro resultado que también nos permite corroborar nuestros resultados es el que respecta a Bolaños (2011) cuyo trabajo titula *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la SUNAR – primavera, Lima*. Y en el cual el autor concluye que el trato del personal influye en el grado de satisfacción del usuario en un 83%., exactamente lo encontrado en nuestra investigación, ya que la seguridad, que involucra la confianza, la amabilidad y el conocimiento del servicio que se presta nos dio como resultado que el 71% de los usuarios consideran que esta en un nivel malo, es decir, no existe una buena atención, ya que el personal que realiza el servicio no desarrolla ninguna de las habilidades sociales mencionadas.

En cuanto a la hipótesis específica 2, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, Civera (2009) en el estudio *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario* determinó que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, ya que la mayoría de usuarios consideran que no hay personal que se abastezca en la atención a los pacientes, así como tampoco los consideran capacitados para realizar sus funciones por lo que surgen muchas negligencias, situación que se asemeja con la realidad del Poder Judicial de Huaura, debido a que el personal que presta servicios no satisface las expectativas de los usuarios,

por su falta de capacitación y sobre todo por no cumplir con la atención eficaz, por el contrario se demuestra lentitud y desorden en esta acción.

Con respecto a la hipótesis 3, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, para lo cual citamos a Gavilánez (2009) con su investigación estudio de satisfacción de la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente externo e interno de la dirección provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social (IESS), cuyas conclusiones finales fueron que la infraestructura que tiene la IESS y sus condiciones ambientales son inseguras e incomodidad en un 80%, asimismo la capacidad de respuesta y la oportunidad de atención son ineficientes en un 60%, de igual manera en cuanto a la calidez y calidad de la atención los usuarios se muestran insatisfechos en un 60%, por lo que consideran que no existe buena atención ni calidad en ninguno de los módulos de servicios administrativos, siendo estos resultados totalmente parecidos a los encontrados en nuestra investigación en donde el 52% de usuarios encuestados consideran que la capacidad de respuesta del Poder Judicial de Huaura está en un nivel malo.

Finalmente. con respecto a la hipótesis 4, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, para lo cual citamos a Uceda (2013) con su tesis influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo, donde concluyó que el nivel de

satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a confort y ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas aunque en pocas hay juegos recreativos. La tendencia innovadora en cuanto a infraestructura, ubicación, atractivo estético y sobre todo la higiene todo en su conjunto es primordial para ser líder en el mercado y aunque nuestros resultados difieren con los de Uceda, es importante recalcar que el Poder Judicial no fortalece la confianza, la amabilidad y mucho menos el conocimiento respecto a cómo tratar al usuario para que este siente satisfacción por el servicio que le prestan.

CONCLUSIONES

Primera: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario hallándose un valor calculado para $p = 0.0010$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,672; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Segunda: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario, hallándose un valor calculado para $p = 0.002$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,598; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Tercera: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario hallándose un valor calculado para $p = 0.001$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,609; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa

entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

Cuarta: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario hallándose un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,701; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción.

SUGERENCIAS

Primera: Todas las entidades tanto públicas como privadas deben brindar al usuario un espacio acogedor y sobretodo contar con información tanto visual o auditiva que permita que el usuario se sienta satisfecho y atendido, para esto se hace necesario capacitar al personal que está en contacto con las personas, en cuanto al trato que debe dárseles.

Segunda: Es importante que las entidades demuestren a sus usuarios una comunicación asertiva que lleve a la fiabilidad, es decir, que cuando el servidor se comprometa o asuma una responsabilidad ante el usuario esta se cumpla con total cabalidad, para esto también es importante afianzar en los servidores públicos el compromiso con su entidad.

Tercera: La atención al usuario es muchas veces lo que determina la satisfacción o insatisfacción del usuario, por lo tanto se recomienda capacitar a los trabajadores que brindan servicios, respecto a la atención, disponibilidad y comunicación que debe desarrollar como habilidades sociales frente al usuario.

Cuarta: En cuanto a la seguridad, es recomendable trabajar basados en la confianza, la amabilidad y sobretodo el conocimiento, es decir, el servidor debe conocer bien su trabajo para actuar correctamente ante el usuario, de lo contrario existirá insatisfacción, por lo tanto

es recomendable que los trabajos sean destinados a personas de acuerdo al perfil que se requiere para cada puesto.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Aguilar, V. (2010). *Análisis a la lealtad del cliente*. Atención de calidad: cliente satisfecho. Venezuela. Editores Barinas. SBS.
- 2.- Banesto, J. (2012) *Conocimiento sobre la atención al cliente. Perspectivas de atención*. México. Iberoamericana III.
- 3.- Bolaños, M. (2011) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la SUNAR – primavera, Lima*. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf;jsessionid=C9CB21735E814C6205F325EB11F7E38B.tdx1?sequence=1>
- 4.- Borrego, H. (2008) *Técnicas de investigación científica*. Colombia. Máxima.
- 5.- Casas, L. (2003) *Elaboración de instrumentos de evaluación*. Colombia. Amenda.
- 6.- Civera, M. (2008), *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Recuperado de
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- 7.- Clemente, M. (2008:90), *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria*, Coilpesa. Colombia. ED. KAPELTE
- 8.- Chávez, L. (2007) *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima.- Perú
- 9.- Dávila, P. (2007) *Conocimiento de las características del cliente*. México. Mc. Graw Hill.

- 10.- Faulin J. (2008) *Introducción a la Investigación Operativa*, Colombia. 3ra. edición. Gradiente S.A.C.
- 11.- Feigenbaum, A. (2006). *Control de calidad total: principios, práctica, y administración*. México. Mc Graw Hill. Iberoamericana. 4ta. Edición.
- 12.- Feshback N. (2011) *Empatía, como experiencia a partir de emociones. Comparaciones simultáneas*. Panamá. Peldaño Educativo.
- 13.- Gavilánez, M. (2009) *Estudio de satisfacción de la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente externo e interno de la dirección provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano de seguridad*. Recuperado de [http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%](http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%20de%20satisfacci%20del%20servicio%20del%20cliente%20externo%20e%20interno%20de%20la%20direccion%20provincial%20del%20guayas%20del%20instituto%20ecuatoriano%20de%20seguridad)
- 14.- Guzmán, C: (2011) *Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en México*. Grijalbo.
- 15.- Hernández, S., Fernández, P., Baptista, S. 2010) *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill. Book student.
- 16.- Larrea, P. 2005) *Calidad de Servicio del Marketing a la estrategia*. Procesos de administración pública. San Marcos. Lima – UNASAM.
- 17.- Martínez, H. (2010) *Investigación científica. Técnicas y métodos*. México. Mc. Graw Hill.
- 18.- Mendoza, A. (2012) *Medición de la Calidad del Servicio*. Ministerio de Salud. Evaluación MINSa – Lima. Consejo Cooperativo MXIMAX III
- 19.- Moya, G. (2004) *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico*. México. Limusa Garantizad.
- 20.- Ortiz, G. (2006) *Satisfacción del usuario. Clientes externos e internos*. México. Mc. Graw Hill.

- 22.- Pellaes, C. (2010) *clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, México. Paidós.
- 23.- Romero, G. (2008) *Calidad y satisfacción en el ámbito legal, su estudio fue descriptivo correlacional*. Recuperado de.
http://www.unistmo.edu.mx/tesis_lxt/tesis_digitales/2.-%20MARZO_.pdf
- 24.- Toledo, L. (2013) *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales el caso de la Tesorería Municipal de ciudad de Ixtepec*. Recuperado de
http://www.unistmo.edu.mx/tesis_lxt/tesis_digitales/2.-%202008%20MARZO
- 25.- Uceda, I. (2013) *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado de
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda Pin_tado_IndiraLizeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda_Pin_tado_IndiraLizeth.pdf)
- 26.- Veliz, M. (2013) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur*. Recuperado de
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/V_ELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECIONES.pdf?sequence=1
- 27.- Wellington, M. (2007) *Medición de la calidad del servicio*. México. Mc. Graw Hill Student books.
- 28.- Yuni, J. & Urbano., C. (2006) *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos*. Córdoba. Volumen 2. Editorial Brujas.

ANEXOS

ESCALA DE MEDIDA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Estimado usuario:

Le expresamos cordialmente las gracias por su tiempo. Al mismo tiempo le hacemos conocer del propósito de esta escala la cual nos ayudará a determinar si el servicio de atención administrativo que usted recibe, lo satisface o no.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia con el servicio, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

La escala es la siguiente:

Siempre = 5
Casi siempre = 4
Alguna vez = 3
Casi nunca = 2
Nunca = 1

ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
Apariencia de las instalaciones física, equipos, personal, materiales de comunicación.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
1. Los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva					
2. Las instalaciones físicas del Poder Judicial son visualmente atractivas					
3. El personal de servicios administrativos tiene apariencia pulcra					
4. Los elementos materiales (folletos, trípticos, videos, etc.) son visualmente atractivos					
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
5. Cuando el personal de servicios administrativos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6. Cuando tienes un problema, el personal de servicios administrativos muestra un sincero interés en solucionártelo					
7. El personal de servicios administrativos realiza bien el servicio la primera vez					
8. El personal de servicios administrativos concluye el servicio en el tiempo indicado					
9. El personal de servicios administrativos insiste en mantener registros exentos de errores					
10. Ante un error que no es el suyo, el personal de servicios administrativos asume la responsabilidad.					
Disposición y voluntad del personal de servicios administrativos del Poder Judicial de la provincia de Huaura.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
11. El personal de servicios administrativos le comunica el tiempo que durará el trámite que ud. está realizando					
12. El personal de servicios administrativos le ofrece un servicio puntual					
13. El personal de servicios administrativos lo ayuda ante cualquier duda que se le presente					

14. El personal de servicios administrativos muestra predisposición para atenderlo.					
Conocimientos y atención mostrados por el personal de servicios administrativos del Poder Judicial de la provincia de Huaura.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
15. El comportamiento del personal que presta servicios de atención administrativo le inspira confianza.					
16. Ud. se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención administrativo.					
17. El personal que lo atiende es siempre amable con usted.					
18. El personal tiene conocimientos suficiente para responder a sus preguntas.					
19. Ante una duda, el personal de servicios administrativos ha colmado su expectativa con su respuesta.					
20. El servicio que le brindan en los modulos de atención del Poder Judicial le causan satisfacción y e interés por regresar.					

ESCALA DE MEDIDA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario:

Le expresamos cordialmente las gracias por su tiempo. Al mismo tiempo le hacemos conocer del propósito de esta escala la cual nos ayudará a determinar si el servicio de atención administrativo que usted recibe, lo satisface o no.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia con el servicio, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

La escala es la siguiente:

Siempre = 5
Casi siempre = 4
Alguna vez = 3
Casi nunca = 2
Nunca = 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
1. Cuando ha realizado un trámite, se ha cumplido el tiempo establecido.					
2. La persona que la atiende, la mira a los ojos y le demuestra respeto.					
3. Si Ud. no entiende lo que le explican, pregunta nuevamente hasta entender la situación.					
4. Tiene Ud. indisposición de preguntar sobre el trámite que va a realizar porque no sabe cuál será la actitud del personal.					
5. Cuando realiza el trámite le solicitan que revise bien sus datos.					
6. Si existe un problema con sus datos, lo corrigen inmediatamente.					
7. Si se presenta un problema con otro cliente, interviene Ud. para orientar.					
8. Prefiere siempre que la atienda la misma persona.					
9. Los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.					
10. Cada módulo de atención presenta información clara de los requisitos necesarios para la realización del trámite.					
11. Considera Ud. que los trámites deben especificar el tiempo exacto que demorarán.					
12. Considera Ud. necesario que existe un módulo de orientación general que ayude a ubicar los otros módulos de servicios.					
13.					
14. Siente Ud. que la persona que la atiende se siente satisfecha del trabajo que realiza.					

15.	La persona que la atiende se identifica con Ud. antes de darle el servicio.					
16.	Ante una duda, recibe orientación clara y precisa que la satisface.					
17.	Cuando llega Ud. a realizar un trámite se orienta fácilmente.					
18.	Desde el momento que entra al Poder Judicial a realizar un trámite se siente seguridad del servicio que le darán.					
19.	Los trabajadores, muestra satisfacción al atenderlo y lo manifiestan con empatía.					
20.	Entabla Ud. una comunicación abierta con la persona que lo (a) atiende.					
21.	Recibe Ud. un saludo una mirada amistosa y cordial de la persona que lo atiende.					

ESCALA DE MEDIDA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Estimado usuario:

Le expresamos cordialmente las gracias por su tiempo. Al mismo tiempo le hacemos conocedor del propósito de esta escala la cual nos ayudará a determinar si el servicio de atención administrativo que usted recibe, lo satisface o no.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia con el servicio, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

La escala es la siguiente:

Siempre = 5
Casi siempre = 4
Alguna vez = 3
Casi nunca = 2
Nunca = 1

ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
Apariencia de las instalaciones física, equipos, personal, materiales de comunicación.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
21. Los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva					
22. Las instalaciones físicas del Poder Judicial son visualmente atractivas					
23. El personal de servicios administrativos tiene apariencia pulcra					
24. Los elementos materiales (folletos, trípticos, videos, etc.) son visualmente atractivos					
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
25. Cuando el personal de servicios administrativos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
26. Cuando tienes un problema, el personal de servicios administrativos muestra un sincero interés en solucionártelo					
27. El personal de servicios administrativos realiza bien el servicio la primera vez					
28. El personal de servicios administrativos concluye el servicio en el tiempo indicado					
29. El personal de servicios administrativos insiste en mantener registros exentos de errores					
30. Ante un error que no es el suyo, el personal de servicios administrativos asume la responsabilidad.					
Disposición y voluntad del personal de servicios administrativos del Poder Judicial de la provincia de Huaura.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
31. El personal de servicios administrativos le comunica el tiempo que durará el trámite que ud. está realizando					
32. El personal de servicios administrativos le ofrece un servicio puntual					
33. El personal de servicios administrativos lo ayuda ante cualquier duda que se le presente					

34. El personal de servicios administrativos muestra predisposición para atenderlo.					
Conocimientos y atención mostrados por el personal de servicios administrativos del Poder Judicial de la provincia de Huaura.	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
35. El comportamiento del personal que presta servicios de atención administrativo le inspira confianza.					
36. Ud. se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención administrativo.					
37. El personal que lo atiende es siempre amable con usted.					
38. El personal tiene conocimientos suficiente para responder a sus preguntas.					
39. Ante una duda, el personal de servicios administrativos ha colmado su expectativa con su respuesta.					
40. El servicio que le brindan en los modulos de atención del Poder Judicial le causan satisfacción y e interés por regresar.					

ESCALA DE MEDIDA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario:

Le expresamos cordialmente las gracias por su tiempo. Al mismo tiempo le hacemos conocer del propósito de esta escala la cual nos ayudará a determinar si el servicio de atención administrativo que usted recibe, lo satisface o no.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia con el servicio, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

La escala es la siguiente:

Siempre = 5
Casi siempre = 4
Alguna vez = 3
Casi nunca = 2
Nunca = 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
22. Cuando ha realizado un trámite, se ha cumplido el tiempo establecido.					
23. La persona que la atiende, la mira a los ojos y le demuestra respeto.					
24. Si Ud. no entiende lo que le explican, pregunta nuevamente hasta entender la situación.					
25. Tiene Ud. indisposición de preguntar sobre el trámite que va a realizar porque no sabe cuál será la actitud del personal.					
26. Cuando realiza el trámite le solicitan que revise bien sus datos.					
27. Si existe un problema con sus datos, lo corrigen inmediatamente.					
28. Si se presenta un problema con otro cliente, interviene Ud. para orientar.					
29. Prefiere siempre que la atienda la misma persona.					
30. Los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.					
31. Cada módulo de atención presenta información clara de los requisitos necesarios para la realización del trámite.					
32. Considera Ud. que los trámites deben especificar el tiempo exacto que demorarán.					
33. Considera Ud. necesario que existe un módulo de orientación general que ayude a ubicar los otros módulos de servicios.					
34.					
35. Siente Ud. que la persona que la atiende se siente satisfecha del trabajo que realiza.					

36.	La persona que la atiende se identifica con Ud. antes de darle el servicio.					
37.	Ante una duda, recibe orientación clara y precisa que la satisface.					
38.	Cuando llega Ud. a realizar un trámite se orienta fácilmente.					
39.	Desde el momento que entra al Poder Judicial a realizar un trámite se siente seguridad del servicio que le darán.					
40.	Los trabajadores, muestra satisfacción al atenderlo y lo manifiestan con empatía.					
41.	Entabla Ud. una comunicación abierta con la persona que lo (a) atiende.					
42.	Recibe Ud. un saludo una mirada amistosa y cordial de la persona que lo atiende.					

BASE DE DATOS V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																						
Confiabilidad					Validez							Lealtad										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	56
2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	40
3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	57
4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	69
5	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	58
6	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
7	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
8	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
9	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
10	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
11	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
13	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
14	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
15	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
16	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
17	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
19	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	4	1	3	5	2	3	2	59
20	2	3	5	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	4	2	2	4	3	2	1	52
21	3	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	4	1	3	5	3	3	3	59
22	2	2	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1	1	1	53
23	3	3	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	4	1	3	1	3	5	1	1	2	52
24	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	42
25	3	3	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	2	3	1	1	2	48
26	2	1	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	58
27	2	1	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	38
28	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	49
29	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	44
30	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	45
31	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	4	5	53
32	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	48
33	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	3	1	1	2	46
34	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	4	1	2	3	46
35	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	55
36	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	61
37	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	42
38	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	31
39	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	45
40	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	45
41	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	36
42	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
43	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
44	1	2	5	3	3	2	2	3						1	5	4	3	1	1	1	1	60

45	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
46	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
47	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
48	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
49	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
50	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
51	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
52	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
53	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
54	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
55	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
56	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
57	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
58	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
59	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
60	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
61	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
62	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
63	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
64	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
65	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
66	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
67	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
68	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
69	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
70	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
71	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
72	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
74	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	4	5	53
75	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	48
76	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	3	1	1	2	46
77	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	4	1	2	3	46
78	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	55
79	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	61
80	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	42
81	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	31
82	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	45
83	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	45
84	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	36
85	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
86	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
87	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
88	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
89	3	3	3	4	3	2	2	2	1	~	~	~	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
90	4	4	4	4	3	2	2	2	2				1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
91	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44

92	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
93	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
94	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
95	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
96	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	42
97	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	53
98	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
99	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
101	2	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	46
102	1	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	70
103	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
104	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
105	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
106	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
107	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
108	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
109	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
110	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
111	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
112	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
113	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
114	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
115	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
116	1	4	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	46
117	2	4	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	3	2	50
118	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	51
119	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	46
120	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	42
121	2	4	4	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	46
122	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	66
123	2	1	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	58

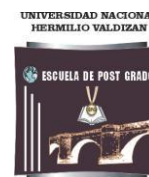
BASE DE DATOS V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																						
Confiabilidad						Validez						Lealtad										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	56
2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	40
3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	57
4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	69
5	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	58
6	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
7	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
8	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
9	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
10	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
11	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
13	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
14	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
15	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
16	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
17	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
19	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	4	1	3	5	2	3	2	59
20	2	3	5	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	4	2	2	4	3	2	1	52
21	3	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	4	1	3	5	3	3	3	59
22	2	2	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1	1	1	53
23	3	3	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	4	1	3	1	3	5	1	1	2	52
24	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	42
25	3	3	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	2	3	1	1	2	48
26	2	1	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	58
27	2	1	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	38
28	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	49
29	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	44
30	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	45
31	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	4	5	53
32	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	48
33	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	3	1	1	2	46
34	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	4	1	2	3	46
35	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	55
36	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	61
37	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	42
38	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	31
39	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	45
40	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	45
41	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	36
42	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
43	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
44	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60

45	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
46	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
47	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
48	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
49	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
50	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
51	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
52	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
53	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
54	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
55	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
56	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
57	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
58	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
59	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
60	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
61	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
62	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
63	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
64	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
65	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
66	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
67	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
68	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
69	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
70	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
71	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
72	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
74	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	4	5	53
75	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	48
76	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	3	1	1	2	46
77	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	4	1	2	3	46
78	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	55
79	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	61
80	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	42
81	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	31
82	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	45
83	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	45
84	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	36
85	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	47
86	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
87	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
88	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
89	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
90	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
91	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44

92	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
93	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
94	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
95	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
96	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	42
97	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	53
98	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	37
99	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	44
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	57
101	2	2	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	46
102	1	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	70
103	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
104	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	72
105	1	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	60
106	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	34
107	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	42
108	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	45
109	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	44
110	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	57
111	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	44
112	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	45
113	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	38
114	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	45
115	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	56
116	1	4	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	46
117	2	4	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	3	2	50
118	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	51
119	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	46
120	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	42
121	2	4	4	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	46
122	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	66
123	2	1	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	58



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO PERU
ESCUELA DE POST GRADO
 Campus Universitario, Pabellón: A5, 1er.Piso-Cayhuayna.
 Teléfono 51-4760.



Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura, 2016.

Bach. Santa Cruz Jaure, Elliot Augusto

Estudiante de posgrado con mención en Gestión Pública

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, tuvo como objetivo principal determinar la relación existe entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura 2016. La población de estudio en la investigación está conformada por 123 usuarios del Poder Judicial de Huaura - 2016. Como instrumento de diagnóstico fue utilizado el cuestionario para establecer la relación entre las variables. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, a la estructura del diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 23 en los casos de las variables de atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario. En cuanto a los resultados podemos mencionar que sometidos los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de

significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,723; lo cual indica que la correlación es alta.

Palabras claves: atención, servicios administrativos y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This paper titled care administrative services and user satisfaction of the Judiciary of Huaura, 2016, had the general problem, the main objective to determine the relationship between care management services and user satisfaction in the judiciary of Huaura 2016. The study population research consists of 123 users of the Judiciary of Huaura - 2016. As a diagnostic tool was used the questionnaire to establish the relationship between the variables. Research has been prepared under the methodological procedures of quantitative approach, the structure of non-experimental research design, and the correlational. Data from the instrument applied were processed using statistical software called SPSS version 22 where the variables care administrative services and user satisfaction. As for the results we mention that submitted the results of the surveys to the statistical test of Spearman's Rho, it is appreciated that there exists significant relationship between care management services and user satisfaction, being a calculated value where $p = 0.000$ a 0.05 significance level (bilateral), and a level of correlation of 0.723; indicating that the correlation is high.

Keywords: care, administrative services and user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El tema desarrollado trata de enfocar los aspectos más importantes de las variables de estudio a través de autores diversos, así como de antecedentes, en el ámbito nacional tenemos a Veliz (2013) en su trabajo de investigación titulado *“Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur”*. Sus conclusiones demostraron que la disconformidad de los usuarios en cuanto al tiempo que deben esperar para ser atendidos en los diferentes servicios, es uno de los aspectos con mayores discrepancias. Las brechas son más amplias en los servicios que brinda el CERITS de Villa el Salvador y sobresale esta incomodidad en el Servicio de Admisión. Las expectativas no superadas de los usuarios externos está referido específicamente a los ítems: mobiliario suficiente en la sala de espera, equipos y materiales necesarios para prestar los servicios en los CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de las ITS, disponibilidad de material informativo, limpieza en los servicios higiénicos, entre otros

Asimismo en el ámbito nacional Gavilánez (2009) en su trabajo de investigación titulado *“Estudio de satisfacción de la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente externo e interno de la dirección provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social (IESS)”*, tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública y Salud en la Universidad de Guyanas – Ecuador. Las conclusiones finales fueron que la infraestructura que tiene la IESESS y sus condiciones ambientales son inseguras

e incomodidad en un 80%, asimismo la capacidad de respuesta y la oportunidad de atención son ineficientes en un 60%, de igual manera en cuanto a la calidez y calidad de la atención los usuarios se muestran insatisfechos en un 60%, por lo que consideran que no existe buena atención ni calidad en ninguno de los módulos de servicios administrativos.

Respecto al tratamiento teórico de las variables en investigación podemos considerar en primera intención referencias oficiales, las cuales nos permiten definir las variables. Así tenemos la primera variable: Atención de servicios administrativos, Parasuraman (2005) refirió que “es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes, público y/o usuario, mostrando interés y brindando una atención especial” (p. 23). Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas. Las dimensiones de la variable son cuatro: Elementos tangibles, es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La institución se preocupa de que las evidencias físicas del servicio proyecten siempre una imagen de calidad (Parasuraman, 2005, p. 101). Fiabilidad, Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Los clientes pueden creer y confiar en la institución y en la calidad constante (Clemente, 2008, p. 56). Capacidad de respuesta: Es disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el usuario lo necesita (no cuando la institución lo considera conveniente) (Guzmán, 2011, p. 71) y Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y

confianza. La institución se preocupa y asegura que los usuarios se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas (Parasuraman, 2005, p. 114)

Para la segunda variable satisfacción del usuario, Moya (2004) “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción” (p. 53). La dimensiones confiabilidad Moya (2004, p. 103) la confiabilidad es la “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, 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, es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. Lealtad, Moya (2004, p. 45) define la lealtad como “es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía”

OBJETIVO

Existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016.

METODOLOGÍA

Se utilizó el método hipotético-deductivo, pues la investigación planteó ciertas hipótesis a fin de realizar su contrastación con la realidad, identificada con la aplicación de dos cuestionarios a los estudiantes. Del análisis referido, se realizaron conclusiones específicas según los resultados del procesamiento y análisis estadístico de la información obtenida. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, el diseño es de naturaleza no experimental transversal ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. La población estuvo constituida por 288 usuarios del Poder Judicial de Huaura, 2016.

RESULTADOS

Los resultados descriptivos demostraron que el 71% de los usuarios manifestaron que el nivel de atención de los servicios administrativos es malo por lo tanto la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo con un 65%. Para la contratación de hipótesis se determinó que existe relación significativa entre atención de los servicios administrativos y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación $\rho = 0.723$ (correlación moderada).

DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional sobre la atención de los servicios administrativos y su relación con la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016. En relación a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura,

2016, teniendo en cuenta a Toledo (2013), sus conclusiones dieron con la evidencia encontrada mediante la evaluación, de que los servicios que oferta la Tesorería no son de calidad, siendo este resultado semejante al encontrado en nuestra investigación en donde un 71% considera que el nivel de atención de servicios administrativos es malo, esto se refleja en una mala percepción de los clientes sobre los conocimientos, disposición y actitudes de los empleados; tiempos, equipos y la capacidad de respuesta del área; los mecanismos de comunicación y la despreocupación de los servidores por entender sus necesidades. La atención al usuario requiere de comodidad, información, comunicación, disponibilidad, conocimiento y confianza, siendo estos indicadores de calidad de atención, los cuales no se presentan en el Poder Judicial de Huaura, 2014.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016. Un resultado similar es el de Veliz (2013) concretó que la disconformidad de los usuarios en cuanto al tiempo que deben esperar para ser atendidos en los diferentes servicios, es uno de los aspectos con mayores discrepancias, resultado que se refleja también en nuestra investigación ya que un 65% de los usuarios consideran que la confiabilidad de los servidores públicos se encuentra en un nivel malo, porque no se abastecen en el servicio o lo hacen a destiempo. Aunque en la presente investigación se hace referencia a otros servicios cabe mencionar que en lo que respecta a mobiliario y elementos tangibles, el Poder Judicial si cuenta con lo necesario por lo que la población

encuestada considera que los elementos tangibles se encuentran en un nivel bueno.

Otro resultado que también nos permite corroborar nuestros resultados es el que respecta a Bolaños (2011) concluyó que el trato del personal influye en el grado de satisfacción del usuario en un 83%, exactamente lo encontrado en nuestra investigación, ya que la seguridad, que involucra la confianza, la amabilidad y el conocimiento del servicio que se presta nos dio como resultado que el 71% de los usuarios consideran que esta en un nivel malo, es decir, no existe una buena atención, ya que el personal que realiza el servicio no desarrolla ninguna de las habilidades sociales mencionadas.

En cuanto a la hipótesis específica 2, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, Civera (2009) determinó que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, situación que se asemeja con la realidad del Poder Judicial de Huaura, debido a que el personal que presta servicios no satisface las expectativas de los usuarios, por su falta de capacitación y sobre todo por no cumplir con la atención eficaz, por el contrario se demuestra lentitud y desorden en esta acción.

Con respecto a la hipótesis 3, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, para lo cual citamos a Gavilánez (2009) cuyas conclusiones finales fueron que la

infraestructura que tiene la IESS y sus condiciones ambientales son inseguras e incomodidad en un 80%, asimismo la capacidad de respuesta y la oportunidad de atención son ineficientes en un 60%, de igual manera en cuanto a la calidez y calidad de la atención los usuarios se muestran insatisfechos en un 60%, por lo que consideran que no existe buena atención ni calidad en ninguno de los módulos de servicios administrativos, siendo estos resultados totalmente parecidos a los encontrados en nuestra investigación en donde el 52% de usuarios encuestados consideran que la capacidad de respuesta del Poder Judicial de Huaura está en un nivel malo.

Finalmente. con respecto a la hipótesis 4, los resultados detectados con la prueba de Rho de Spearman indican una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, para lo cual citamos a Uceda (2013) donde concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a confort y ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas aunque en pocas hay juegos recreativos. La tendencia innovadora en cuanto a infraestructura, ubicación, atractivo estético y sobre todo la higiene todo en su conjunto es primordial para ser líder en el mercado y aunque nuestros resultados difieren con los de Uceda, es importante recalcar que el Poder Judicial no fortalece la confianza, la amabilidad y mucho menos el conocimiento respecto a cómo tratar al usuario para que este sienta satisfacción por el servicio que le prestan.

CONCLUSIONES

Los resultados indican que eexiste relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, $p = 0.0010$ y $\rho = 0,672$; (correlación moderada); existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, $p = 0.002$ y $\rho = 0,598$ (correlación moderada), existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, $p = 0.001$ y $\rho = 0,609$; (correlación moderada) y existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016, $p = 0.000$ y $\rho = 0,701$ (correlación moderada)