



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el**  
**Juzgado laboral, Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Noriega Varias, Victor Alberto (ORCID: 0000-0003-3949-3247)

**AESOR:**

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi Buen Dios:

Padre, Hijo y Espíritu Santo, por amarme tanto y ser mi inspiración, mi fortaleza, mi guía, por permitirme existir y brindarme sabiduría e inteligencia para tener la oportunidad de llegar a cumplir diversas metas en mí vida; este triunfo es para tu gloria y tu honra. por la salud y el bienestar que me brinda junto con mis seres queridos.

A mis Padres:

Por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que ahora soy como persona, por infundir en mí el temor a Dios, por sus consejos, amor, apoyo incondicional y por creer en mí.

A mi amada esposa:

Por su amor, por llegar a mi vida y empezar juntos a construir un camino honrando a nuestro buen Dios que nos permite estar siempre unidos y felices. Por estar allí siempre apoyándome para seguir con las metas trazadas.

A mis suegros:

Por su amistad, amor, apoyo, y por ser parte de este triunfo.

A mi Asesor:

Mg. Jorge Vargas Llumpo, por su apoyo, respaldo y dedicación para formar profesionales de éxito.

Victor Noriega

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecer a Dios, por todas las bendiciones recibidas en mi vida.

Agradezco a la Directora General Tania Noelia Ruiz Gómez de la Universidad “César Vallejo” Filial: Chimbote, quien brindó las facilidades para el desarrollo de la presente maestría, la cual nos servirá para que cada día seamos mejores profesionales en el área administrativa y asistencial en diversas entidades públicas.

A nuestros docentes del Programa de Maestría en la mención de Gestión Pública, por sus conocimientos que nos servirán en el quehacer de nuestra profesión y asimismo nos servirán para ampliar las metas planteadas en el ámbito gerencial.

Al Juzgado Laboral y a sus usuarios, por su total apoyo en este presente trabajo de investigación.

Agradezco también al Mg. Vargas Llumpo Jorge, asesor de la presente tesis, por su paciencia y su capacidad para difundir sus conocimientos.

El Autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	60

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio	18
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario externo	19
Tabla 3. Validez de contenido por juicios de expertos de los instrumentos calidad de servicio y satisfacción del usuario externo	22
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach	22
Tabla 5. Tabulación cruzada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo	24
Tabla 6. Prueba de hipótesis general con el Chi - cuadrado	24
Tabla 7. Nivel de calidad de servicio del Juzgado laboral en Chimbote	25
Tabla 8. Calidad de servicio – Dimensión elemento tangible	26
Tabla 9. Calidad de servicio – Dimensión fiabilidad	27
Tabla 10. Calidad de servicio – Dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 11. Calidad de servicio – Dimensión seguridad	29
Tabla 12. Calidad de servicio – Dimensión empatía	30
Tabla 13. Nivel de satisfacción del usuario externo del Juzgado Laboral en Chimbote	31
Tabla 14. Satisfacción del usuario externo – Dimensión confiabilidad	32
Tabla 15. Satisfacción del usuario externo – Dimensión valores	33
Tabla 16. Satisfacción del usuario externo – Dimensión organización	34
Tabla 17. Tabulación cruzada – Dimensión elemento tangible con satisfacción del usuario externo	35
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 1 con el Chi – cuadrado	35
Tabla 19. Tabulación cruzada – Dimensión fiabilidad con satisfacción del usuario externo	36
Tabla 20. Prueba de la hipótesis específica 2 con el Chi – cuadrado	36
Tabla 21. Tabulación cruzada – Dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario externo	37
Tabla 22. Prueba de la hipótesis específica 3 con el Chi – cuadrado	37

Tabla 23. Tabulación cruzada – Dimensión seguridad con satisfacción del usuario externo	38
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica 4 con el Chi – cuadrado	38
Tabla 25. Tabulación cruzada – Dimensión empatía con satisfacción del usuario externo	39
Tabla 26. Prueba de Hipótesis específica 5 con el Chi – cuadrado	39
Tabla 27. Tabulación cruzada – Dimensión confiabilidad con calidad de servicio	40
Tabla 28. Prueba de hipótesis específica 6 con el Chi – cuadrado	40
Tabla 29. Tabulación cruzada – Dimensión valores con calidad de servicio	41
Tabla 30. Prueba de hipótesis específica 7 con el Chi – cuadrado	41
Tabla 31. Tabulación cruzada – Dimensión organización con calidad de servicio	42
Tabla 32. Prueba de hipótesis específica 8 con el Chi – cuadrado	42

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de calidad de servicio	25
Figura 2. Dimensión 1 – Elemento tangible	26
Figura 3. Dimensión 2 – Fiabilidad	27
Figura 4. Dimensión 3 – Capacidad de respuesta	28
Figura 5. Dimensión 4 – Seguridad	29
Figura 6. Dimensión 5 – Empatía	30
Figura 7. Nivel de satisfacción del usuario externo	31
Figura 8. Dimensión 1 – Confiabilidad	32
Figura 9. Dimensión 2 – Valores	33
Figura 10. Dimensión 3 – Organización	34

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación estuvo en determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo, en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2020.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada de manera no probabilística por 50 usuarios externos que se encuentran tramitando procesos judiciales en el Juzgado Laboral. Para el recojo de datos se empleó como instrumento un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para medir la variable calidad de servicio y un cuestionario basado en el modelo SERVPERF para medir la variable satisfacción del usuario; ambos instrumentos presentaron sus valoraciones de acuerdo a la escala Likert, para medir la calidad del servicio 22 ítems y para conocer la satisfacción del usuario 16 ítems. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa Excel y SPSS, para hallar los intervalos de medición de cada una de las dimensiones y establecer el coeficiente de correlación Spearman (Chi – cuadrado) teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable calidad de servicio tiene una relación significativa ( $p < 0.00$ ) con la variable satisfacción del usuario externo del Juzgado Laboral; rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción, usuario externo.

## ABSTRACT

The main objective of this investigation was to determine the relationship between the quality of service and the level of satisfaction perceived by the external user, in the Labor Court of the Superior Court of Justice of Del Santa, Chimbote, 2020.

The research was quantitative in approach, with a non-experimental correlational descriptive design. The sample was made up in a non-probabilistic way by 50 external users who are processing judicial processes in the Labor Court. For data collection, a questionnaire based on the SERVQUAL model to measure the quality of service variable and a questionnaire based on the SERVPERF model to measure the user satisfaction variable were used as an instrument; Both instruments presented their evaluations according to the Likert scale, to measure the quality of the service 22 items and to know user satisfaction 16 items. The results obtained were statistically analyzed through the Excel and SPSS programs, to find the measurement intervals for each of the dimensions and to establish the Spearman correlation coefficient (Chi - square), having as results the data presented in statistical tables and figures.

The results determined that the quality of service variable has a significant relationship ( $p < 0.00$ ) with the satisfaction variable of the external user of the Labor Court; thus, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis.

**Keywords:** quality of service, satisfaction, external user

## I. INTRODUCCIÓN

Más de 50 años el concepto calidad se erigido como pilar en la totalidad de empresas e instituciones privadas y públicas. Mientras que en la actualidad el concepto satisfacción también es valorado; por ende, en la actualidad se viene afirmando que no puede haber calidad cuando el estado del ente judicial y la atención que se brinda no satisfacen las expectativas del usuario externo (Ambrosio, 2017; Arciniegas y Mejías, 2017; Cortes, 2015).

Para Osborne y Plastrik (1998), citado por cornejo (2012), refiere que cuando las entidades públicas pasaron a ser completamente responsables para sus clientes, su comportamiento se transforma, sin embargo, la calidad de los servicios suministrados por las entidades públicas casi siempre están duramente criticadas, esto por los errores que se vienen cometiendo como las largas colas de espera para realizar trámites, los malos funcionarios que no se encuentran capacitados para brindar solución a los problemas, entre otros lineamientos (Molero, 2017).

En el sector público los estándares de calidad muchas veces no son una prioridad, esto debido a que no están motivados por las ganancias, lo que conlleva a un bajo grado de competitividad del personal en cuanto a la atención brindada (Inca, 2015). Por tanto, la calidad debe ser una exigencia de la Constitución y una obligación ineludible en los servicios públicos, puesto que todas las instituciones públicas como el Poder Judicial tienen un pacto con la sociedad de impartir un servicio de calidad en un lapso razonable, por ello los trabajadores deberían tener en cuenta que los usuarios son la quintaesencia de una institución, porque de no contar con ellos no llegaría a existir una organización (Aguerre, 2104).

Por ende, la mejoría de la calidad en todas las instituciones públicas en la actualidad es insostenible exclusivamente en mejorías de dirección, orden y planificación; si no que se debe coordinar para en primer lugar conocer qué es lo que viene esperando la ciudadanía y conocer sus necesidades y expectativas. (Herrera, 2019).

Cornejo (2012), menciona que la Administración Pública del país de Chile ha venido realizando un esfuerzo sistemático y progresivo por mejorar y fomentar la calidad del servicio y la efectiva atención al usuario. Es gracias a ello que los siguientes gobiernos han puesto especial énfasis y preponderancia en la simplificación y han resaltado la gran importancia de las actuales tecnologías de comunicación e información, para mejorar la atención al usuario promedio.

En otra instancia en Argentina, el grado de satisfacción del usuario es bajo en el Juzgado de Faltas de Ensenada; esto debido a que el 68% calificó el servicio como regular y el 8 % como malo (Aguerre, 2014).

A su vez en Chile, en la Feria Libre N° 2 en la comuna de Quinta Normal, en su estudio que tuvo como fin último medir la calidad de servicio, encontraron que, dentro de las 11 dimensiones usadas a identificar la calidad del servicio, el 80% refirió sentir satisfacción en las dimensiones confiabilidad y amabilidad; mientras que el 50% refiere sentir insatisfacción en las dimensiones servicio al cliente y regulación (Sáez, Castro, & Díaz, 2013).

Es por ello que, Romero y Romero (2018), refieren que, para obtener un cambio pertinente, el Estado del Perú implementó una política nacional modernizando la gestión pública cuyo fin supremo era promover en cada una de las organizaciones de las entidades públicas el procedimiento integral de modernidad dirigido a una gestión pública que genere resultados y trascienda en un positivo impacto para el beneficio ciudadano y para el eficaz desarrollo del país. Política Nacional de modernización de la gestión Pública (N° 004-2013-PCM).

Por otro lado, el Poder Judicial de Ambo, en Huánuco, es en sí deficiente ya que gran cantidad de usuarios han manifestado que sus necesidades y trámites no fueron debidamente atendidas, y cuando fueron atendidas también les tomó demasiado tiempo. A su vez algunos empleados públicos no conocen a cabalidad sus funciones y no están debidamente adiestrados en su área y función que vienen y van a desempeñar, porque en la actualidad, los empleados (la mayoría) por entidades públicas, son contratados muchas veces en pago de

prebendas políticos, y no así por una adecuada y meritocrática selección y contratación de personal idóneo (Kohama y Palacios, 2018).

En un estudio descriptivo, realizado en la administración de justicia de La Molina y Chaclacayo, con un promedio de 120 clientes, se encontró que en la Molina el 40% de clientes presenta poca satisfacción respecto al servicio, y en Chaclacayo el 45% refiere no sentirse satisfecho con el servicio brindado (Ortiz, 2017).

Por otra parte, en un estudio realizado por el MINJUS (2013), en los distritos jurisdiccionales de Lima Norte, Lima Sur y Lima; con una muestra de 92 usuarios, encontraron que el 24% de usuarios calificaron al servicio como muy buena, el 39% como buena, el 30% como regular, el 6% como mala y el 1% como muy mala.

La insatisfacción del usuario se puede encontrar en todos los ámbitos, como es en el INS del Niño en Lima, se encontró los niveles de satisfacción bajo en los aspectos materiales, referente a la calidad de servicio proveída (Shimabuku, et al. 2012).

Indudablemente, existen muchos temas según la problemática antes descrita, por ello el presente informe pretende conocer la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, ergo discernir un grado en relación o asociación que anida entre aquellas variables. Ante esta realidad descrita anteriormente se forma la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2020?

En cuanto a la justificación; por lo antes mencionado el presente informe nos permitió conocer la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Juzgado Laboral en la Corte Superior de Justicia del Santa (CSJS).

Hay pocos estudios de investigación referentes a calidad de servicio y satisfacción del usuario sobre los entes judiciales públicos y más aún en el Juzgado Laboral, por lo que el presente informe fue importante porque dicho estudio sirvió al Presidente de la CSJS a formular diversas estrategias de

influencia e implementación de políticas adecuadas y necesarias para fomentar en gran medida la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, en base al diagnóstico o resultados determinados en el presente informe.

Metodológicamente el presente informe se justificó con el diseño y/o constructo de los instrumentos adecuadamente adaptados y validados debidamente a nuestra idiosincrasia, como fue el cuestionario usado; el cual nos permitió calcular las variables y obtener los hallazgos o datos requeridos; para analizar, explicar y diagnosticar la existente relación que hay por una parte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, a su vez se espera que eventualmente se utilice para ejecución de investigaciones futuras.

Así mismo se espera que el presente estudio sea de bien o utilidad para futuras investigaciones, por lo que este informe puede ser una innovadora guía de trabajo para futuros investigadores en los servicios de gestión pública. Así mismo el presente informe podrá contribuir al desarrollo y expansión del conocimiento.

En última instancia, es la primera vez que se realizó este estudio en el Juzgado Laboral de la CSJS; esto se determina ya que actualmente no se disponen datos o antecedentes que reflejen estudios sobre el nexo entre las variables.

Para la construcción de este estudio se plantea a manera de objeto general: determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2020.

Así mismo, se plantea como objetivos específicos los siguientes: Identificar el nivel de la calidad de servicio percibida por el usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote. Identificar el nivel de satisfacción valorada por el usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote. Definir la relación concordante entre las dimensiones calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote. Encontrar la relación obrante entre las dimensiones satisfacción del usuario con la calidad

de servicio del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote.

En cuanto a la hipótesis general, esta fue la siguiente,  $H_i$ : Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2020.

Para las hipótesis específicas, se planteó:

HE1. Existe relación significativa entre la satisfacción y los elementos tangibles del usuario externo del Juzgado laboral de Chimbote.

HE2. Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Juzgado laboral de Chimbote.

HE3. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Juzgado laboral de Chimbote.

HE4. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Juzgado laboral de Chimbote.

HE5. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Juzgado laboral de Chimbote.

HE6. Existe relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de servicio del Juzgado laboral de Chimbote.

HE7. Existe relación significativa entre los valores y la calidad de servicio del Juzgado laboral de Chimbote.

HE8. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio del Juzgado laboral de Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto sobre la presente investigación se encontró precedentes a nivel internacional:

Aguerre (2014), su tesis ha definido el evaluar el estatus de conformidad en el usuario del Juzgado de Faltas, en Argentina. Su minuciosa investigación resultó del tipo no experimental, explorativa y cuantitativa. Su muestra estuvo determinada por 250 usuarios. Donde para el recojo de datos uso como instrumento encuestas que miden la satisfacción del usuario externo. A lo que obtuvo como resultado que el 68% manifiestan que el servicio es regular, el 24% lo califica como bueno y un 8% la señala como malo; por otro lado, el 38% manifiesta estar satisfecho, mientras que el 62% señalo sentirse insatisfecho con el servicio brindado. Por ende, el autor concluye que el ente debe seguir trabajando en las mejoras del servicio, para una mejor y pronta calidad del mismo.

Cortés (2015), en su estudio realizado en los Juzgados Civiles en Bogotá – Colombia, tuvo como esencial objetivo Identificar en todos los niveles en percepción de los usuarios del aparato judicial específicamente de aquellos que litigan procesos concursales y ejecutivos, si la calidad en el servicio es intrínseca a los motivos por los que el sistema judicial es en la actualidad ineficaz. Su investigación fue del tipo no experimental, con un evidente descriptivo diseño. Con un muestrario de 22 usuarios, utilizó una encuesta como instrumento para un recojo de datos de la calidad de servicio, donde el autor extrajo como resultado que el 75% de los clientes cuestionados se sienten inconformes con el servicio prestado en los despachos judiciales, y el 25% se encuentra satisfecho. A lo que concluye que la percepción de los usuarios fue negativa frente a la calidad de servicio que brindan.

De la Peña (2014), su estudio tuvo como objeto averiguar la calidad en la atención a originado en la no conformidad que ha sido asimilada por el usuario-promedio en los servicios a la sociedad del Centro municipal Delicias de Zaragoza – España, su tesis fue del tipo no experimental; cuyo número poblacional fue de 114, 011 personas y un promedio de 212 usuarios. En la cosecha de datos empleó el cuestionario SERVQUAL, el cual aplicó para obtener

indicadores en la calidad de servicio apreciada por los clientes, como resultado al recojo en datos, obtuvo que el 76,4% de usuarios aquilatan como magnánimos los servicios que brinda el Centro de Servicios Sociales de Delicias.

Sobre a los antecedentes nacionales, se encontró los siguientes:

Arellano (2015), en cuyo estudio descriptivo, correlacional y no experimental, tuvo como meta medir si la calidad de servicio como variable presenta causalidad con la satisfacción como variable del usuario. Esta investigación se realizó en el Juzgado de Vitarte, donde empleó a modo de instrumento para el extracto de datos una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, la cual tuvo 325 usuarios como muestra. El autor ante los resultados concluye que si obra relación entre las variables.

Aspajo (2018), en examen del tipo básico y correlacional no experimental tuvo como meta hallar el nexos causal sobre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Municipalidad de Pucusana en Lima, la toma de datos estuvo representada por una muestra de 369 usuarios, a los cuales aplicó como instrumento dos encuestas, y poder medir las variables. Ante los hallazgos encontró que el 30.3% de usuario califica el servicio como malo y el 8.4% como excelente; por lo que el 5.1% de estos se encuentran insatisfechos, mientras que el 43.7% se sienten satisfechos. Por lo que el autor deduce que si hay relación en dichas variables.

Cama (2017), su estudio tuvo como objetivo la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en el Juzgado de Paz Puente Piedra (Lima) - 2016. Su investigación fue no experimental y diseño descriptivo-correlacional; usando entre 135 y 100 usuarios. Para la colección usó la técnica de SERVQUAL en encuesta y su instrumento fue el usar preguntas para medir satisfacción y Calidad de servicio y satisfacción. Como resultado definió el 95% de encuestados han percibido que el barómetro de la calidad de servicio es medio, mientras que el otro 5% manifiesta que el nivel de calidad es pésimo; por otro lado, el 2 % de los investigados manifestaron que la satisfacción del usuario es baja y el 90% refirió que la satisfacción es regular. El autor concluye sustentando

que entre las 2 variables satisfacción y Calidad de servicio del usuario subyace una relación moderada.

Carbajal (2017), su estudio originó como final objeto averiguar la relación inherente en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la mesa de partes de atención al ciudadano del Parlamento 2016. Su modelo metodológico fue correlacional, de diseño transversal y no experimental. Para el recojo de datos su instrumento fue un cuestionario del modelo SERVQUAL, el cual le permitió medir las variables de estudio; siendo su población de 12 111 y su muestra de 373 usuarios encuestados. En cuanto a los datos logrados por el autor, este refiere que el 41.6% (155) ameritan una calidad regular de servicio, el 31.1 (116) % obtienen una calidad de servicio buena y solo el 27.3% (102) recibe una calidad de atención mala; por otro lado, el 48.0% (179) percibieron una satisfacción media, el 26.3% (98) percibieron una baja satisfacción, mientras que el 25.7 % (96) percibió una satisfacción alta. El autor concluye refiriendo que, con más calidad de servicio, la satisfacción del usuario aumenta que visitan el módulo al ciudadano del Congreso Republicano.

Gálvez (2016), en su estudio realizado en el Organismo Superior de las Contrataciones del Estado en Lima, tuvo como último fin identificar si hay afinidad entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, que marchan a dicho ente. Su estudio fue descriptivo - correlacional, contó con 382 usuarios, a los cuales aplicó como instrumento dos encuestas (una por cada variable) para el recojo de datos. Ante lo conseguido el autor concluye que si subsiste relación entre dichas variables.

Herrera (2019), su estudio acogió como final meta declarar la relación entre el servicio de satisfacción y atención al usuario en materia familiar en la Dirección Distrital de San Martín - Moyobamba 2018. El estudio fue correlacional y no experimental, en el recojo de datos utilizó 2 cuestionarios (uno por variable), cuya muestra para este recojo de datos fue de 89 usuarios. En los resultados obtenidos este refiere que el 26% consideró que la atención de servicio es mala, el 43% (38) indicó que es regular y el 31% (28) indicó que el servicio de atención es bueno; sobre la satisfacción del usuario el 2% indicó estar muy satisfecho, el 73% indicó estar insatisfecho y el 25% indicó estar satisfecho. Por ende, el autor

sustenta que se tiene relación correlativa en los servicios de atención y satisfacción usuaria en materia familiar en la Dirección Distrital; por lo que concluye refiriendo que la satisfacción del usuario se ve trastocada por el servicio de atención.

Mego (2017), su estudio tuvo como supremo fin sentar la relación entre la variable celeridad de procesos y satisfacción de los litigantes, por ende, su estudio fue descriptivo - correlacional. Su estudio se realizó en el Tercer Juzgado Penal de Tarapoto, donde tuvo como muestra 54 usuarios. Para el recojo de datos usó para la primera variable una hoja de análisis documental y para medir la satisfacción del usuario usó una encuesta basada en el modelo SERVPERF. Ante los resultados obtuvo que el 63% de usuarios presentan una satisfacción baja, el 30% una satisfacción media y el 7% una satisfacción alta; concluyendo que si existe un intercambio en ambas variables.

Paiva (2018), su estudio fue correlacional - cuantitativo, tuvo como muestra 195 personas de la Municipalidad de la Unión. Como objetivo principal determinó si aparece relación entre satisfacción y calidad de servicio. Para el recojo de datos usó un cuestionario en base al modelo SERVQUAL. Ante los resultados encontró que el 32.8% percibe favorable la calidad de servicio, el 25.6% regular y el 41.5% deficiente; ante esto el 58.6% se encuentran con una satisfacción muy baja y el 41.7% con una satisfacción baja, el autor concluye reflejando que si existe una relación plausible.

Roncal (2017), Su estudio fue descriptivo transversal - correlacional; y su objetivo fue correlacionar el cambio en la calidad de prestación de servicios en la satisfacción usuaria del Ministerio Público en el distrito de Trujillo. En cuanto al instrumento y recolección de datos uso dos cuestionarios tipo test, uno para la calidad de prestaciones de servicios y el otro para satisfacción de usuarios; cuya muestra para el recojo de datos fue de 127 usuarios, de una población de 1 830 usuarios. En cuanto a los resultados obtenidos este refiere que el 23.6% (30) reciben una calidad de servicio satisfactoria y el 76.4% (97) reciben calidad de servicio insatisfactoria; y en otro lado, el 19.7% (25) consideraron estar satisfechos, mientras que el 80.3% (102) refirió estar insatisfecho. El autor concluye sustentando que existe una correlación positiva, refiriendo que la

calidad de prestaciones de servicios condiciona la satisfacción usuaria del Ministerio Público.

Valverde (2017), en su idea tuvo el fin de detallar el valor de satisfacción del usuario del Poder Judicial, realizado en Sihuas; cuya muestra fue de 59 usuarios. Su estudio fue no experimental. El instrumento usado para medir la variable fue un cuestionario. Como resultado obtuvo que el 69.5% de los trabajadores del poder judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios referidos a la calidad de servicio ofertada en dicho ente, por tanto, solo el 30.5% manifestó sentirse satisfecho.

En cuanto a los antecedentes locales no se encontraron estudios realizados, en dicho campo de estudio.

Para comprender mejor el tema de investigación se detalló las siguientes teorías: El Ministerio Público fue creado con la misión de velar por los derechos humanos por la Carta Magna en 1979. Iniciando formalmente sus acciones al servicio ciudadano el 12 de mayo de 1981 (Roncal, 2017).

En otra instancia los sistemas de justicia, presenta una negativa en cuanto al servicio brindado por estos. Cabe destacar que este servicio está referido a conceptos como administración y gestión pública y modernidad del Estado; las cuales se tienen que tener en cuenta en las dimensiones midiendo la calidad de servicio (Herrera, 2014; Rodríguez, 2005).

En cuanto a las definiciones de la variable, la RAE, define calidad, como la reunión de propiedades inalienables a un bien, que facultan sopesar su superioridad o excelencia.

Según el diccionario etimológico de la lengua castellana, citado por Kohama y Palacios (2018), refiere que la calidad deriva del latín *qualitas* o perfección, ergo, se refiere a las cualidades de un servicio o sujeto que marca la distinción entre ellas.

Ishikawa en 1985, establece la calidad en la alta satisfacción de necesidades del cliente y el compromiso de la organización-entidad en asegurar la calidad a un

nivel práctico y empírico. Por ende, la calidad se equipará a la satisfacción del cliente (Vergara y Quesada, 2011).

Vivanco (2016), señala que la calidad recibida por el cliente-usuario, es el procedimiento de calificación en el que el usuario balancea la experiencia servicial. Es decir, la calidad del servicio en gran parte se relaciona con lo que el cliente puede percibir, el concepto que realiza sobre la alta calidad brindada.

Según Valdiviezo (2015), considera que la calidad está totalmente orientada a los ingresos de la empresa, y consiste en aquellas cualidades del producto que ofrece la empresa y satisfaga las necesidades del cliente. En este orden la otra forma de alta calidad estaría orientada a los costos y consistiría en la completa ausencia de fallas y defectos en el producto. En este sentido, una mejor calidad generalmente viene a costar menos. Por ello la mejorar la calidad se consigue con control estadístico en todos los procesos. El control de la calidad es perfeccionar un producto más satisfactorio para el consumidor final (Rouse, 2008).

Según De la Peña (2014), manifiesta que para lograr una mayor calidad el talento humano puede esperar nuevos procedimientos, solamente con la mejora del estatus de conocimientos de las personas y buscando una buena actitud en el desempeño de las labores. Es así que una buena calidad de un servicio se identifica por estar pendiente de las necesidades de la población o los individuos, de una forma precisa y total (DNS, 2019).

Por ende, para lograr mejora en la calidad en un servicio es indispensable tener claro qué es y cómo se mide la calidad, en el servicio se orienta a ser más difícil de tasar un producto y su calidad (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1985).

Por otro lado, existen diferentes modelos que miden la Calidad de servicio, dentro los cuales la mayoría de ellos se basan bajo el modelo SERVQUAL, el cual fue el primer instrumento expuesto en la literatura que mide calidad del servicio, obra de Parasuraman, et al. (1988); validado en junio del año 1992. Mientras que América Latina su validación estuvo dada por Michelsen Consulting (Dávila, Coronado & carecer, 2012).

El modelo SERVQUAL, dentro del mercado ésta es la aplicación más común de la investigación. Los creadores de este modelo la explicaron como un instrumento de múltiple, con elevada validez y fiabilidad que las empresas pueden utilizar para atesorar las percepciones y expectativas de sus clientes. Este fue desarrollado en los Estados Unidos con el respaldo del MSI, nombrado escala SERVQUAL. (Balmori & Flores, 2014).

Este modelo está constituido por expectativas y percepciones y cada uno consta de 22 ítems, que a su vez es medido con la escala de Likert. En el presente estudio solo se medirá la percepción clientelista para poder estandarizar la calidad de servicio, el cual obra con 5 dimensiones (este es funcional para que los usuarios puedan juzgar a una compañía de servicios):

Dimensión 1: Aspectos Tangibles; Se refiere específicamente a la infraestructura de las salas de espera, pasadizos y oficinas, así como la ventilación, luz natural y artificial (Kohama y Palacios, 2018). Romero y Romero (2018), refiere que está representado por los equipos, los empleados el ambiente físico y herramienta para comunicarse, como puede ser la pulcritud en los uniformes de una entidad, esta es causal de la primera impresión de los usuarios.

Dimensión 2: Fiabilidad; Se refiere principalmente al aproximamiento físico entre el servidor y el usuario, comprendiendo la proactividad y las necesidades de los requerido hacia el usuario. Por otro lado, la definen como el talento para implementar el servicio comprometido de forma minuciosa.

Esta faculta la lealtad plena del usuario, pues la confiabilidad es un elemento que predomina en la tendencia de los usuarios (Kohama y Palacios, 2018).

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta; Orientado a la oportuna atención de los pedidos en servicios, de identifica las necesidades y la reposición de los faltantes materiales y los que se archivan. Cornejo (2012), señala que este es la disposición para ofrecer servicio en el tiempo designado, procesando operaciones céleremente y contestando a las demandas pronto.

Dimensión 4: Seguridad; conocimiento, responsabilidad, confianza, atención y verosimilitud. Carbajal (2017), sostiene que la seguridad son la atención y

conocimientos mostrados por los trabajadores y sus habilidades en la transmisión de confianza (Ambrosio, 2017).

Dimensión 5: Empatía; sinónimo de buena educación, es la muestra o hecho con de respeto y consideración hacia los demás. Por otra parte, Romero y Romero (2018), refiere que las instituciones deben ubicarse en el lugar del usuario, inculcando una atención personalizada.

Sobre la satisfacción del usuario, diremos que vira no solo sobre la calidad de los servicios sino además sobre sus deseos. Por ende, el cliente puede sentirse satisfecho si los servicios alcanzan sus deseos. Si estas son exiguas o si el usuario cuenta con acceso restringido a los servicios es probable que esté satisfecho con los servicios mediocres. El usuario en los entes judiciales en general acepta sin quejarse los servicios que se les brindan y muchas veces expresan satisfacción por ellos; esto puede intuirse que las expectativas de este son ínfimas. Consiguiente a lo antes mencionado los funcionarios no deben presuponer que los servicios prestados son idóneos solo porque el usuario no se queja, aun cuando los reportes de incomodidad sean pequeños, estos deben ser recogidos (Huayanca, Botello, Arévalo y Suárez, 2018).

En cuanto a las definiciones, La RAE describe a la satisfacción como la acción, modo o razón que responde y sosiega a un sentir o queja con el objetivo de conseguir el deseo o el gusto de satisfacerse.

Por otra parte, en esa misma dirección, Mego (2017), menciona que la satisfacción del usuario contiene una elucubración, derivada del comparativo entre las expectativas (organización sanitaria, valores culturales, necesidades). Los objetivos de estos elementos es llenar la necesidad usuaria.

Asimismo, Rocca (2016) señaló que la satisfacción del usuario es uno de los resultados gravitantes para prestar servicios cualitativos, dado que trastoca de manera transversal en el hecho de que el usuario regrese o no regrese a prestar de los servicios.

Seclén y Darras (2005), suscribe que la satisfacción usuaria, es el estándar del ánimo de un individuo que nace del comparativo de la productividad generada

por producto. Por lo que se puede decir que este es imprescindible para asegurar un lugar en la psicología de los clientes y en el mercado.

Por consiguiente, a lo antes mencionado, diremos que la satisfacción del cliente o su nivel de aceptación tiene que ver mucho con el ánimo de una persona que resulta del comparativo entre lo esperado y el rendimiento percibido del servicio (Paiva, 2018).

Cabe mencionar que para medir la satisfacción hay diferentes modelos, sin embargo, en el presente informe nos basamos en el Modelo SERVPERF. Por otro lado, el Plan marco de modernización y calidad de los servicios Municipales (PMMCS) (2014), indica que el modelo SERVPERF fue declarado por Cronin y Taylor en 1994, este modelo está basado en el modelo SERVQUAL, con la diferencia que este solo trabaja la expectativa del servicio. A su vez Mego (2017), menciona que este fue creado en 1992 y validado en 1994, En Florida – Estados Unidos. Consiguiente a esto Cronin y Taylor en 1994, señala que este modelo presenta un altísimo grado en fiabilidad (coeficiente Alpha, Cronbach de 0,9098, siendo en Alpha el estándar de 0,9238).

Por tanto, mientras que el modelo SERVQUAL evalúa la calidad resentida de un servicio, estudiando el rango entre la expectativa y la percepción, el modelo SERVPERF estudia o utiliza solo la expectativa como mejor aproximación a la satisfacción (De Jesús, León y Pérez, 2017).

Por otra parte, Torres y Vásquez (2017), sostiene que el objetivo de este modelo es conocer la opinión de lo que piensan los usuarios que han recibido el servicio; esto es vital para conocer los lados que se pueden mejorar para lograr satisfacer totalmente al consumidor.

El modelo SERVPERF es el ánimo de un individuo que se origina del comparativo del percibido rendimiento de un producto, y así lo define Ibarra & Casas (2015). A su vez refiere que este modelo cuenta con cinco dimensiones (las mismas usadas en Servqual) como son responsabilidad, confiabilidad, elementos tangibles y empatía; alberga 22 declaraciones o ítems que intentan medir y recolectar, con una escala de Likert, que cuenta con siete niveles. Si los

resultados son positivos de mayor valor, se puede decir que la calidad del servicio sentida por el cliente y/o usuario será óptima.

En este sentido concluyendo que la calidad influye más en la conformidad que la intención de compra; el autor propone examinar las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.

A su vez Taylor y Cronin en 1994, mencionan que SERVPERF, requiere de menor tiempo para la administración de las encuestas, ya que solo cuenta con la mitad de las preguntas del modelo SERVQUAL y hay una sola pregunta por cada ítem o característica del servicio. A su vez refiere que las medidas de valoración han predicho mejor la satisfacción que las medidas de diferencia. Por lo que concluye indicando que el análisis correspondiente y el trabajo de interpretación es más sencillo de culminar (Duque, 2005).

De acuerdo a las dimensiones aplicadas en esta variable, comprende:

#### Dimensión 1: Confiabilidad

Para la RAE define a la confiabilidad como la cualidad de confiable, este es el dicho de una persona en la cual se puede confiar. Mientras que la fiabilidad es el factor probable de buen desempeño de algo.

Por otro lado, Mego (2017) la define como la posibilidad de un elemento de lograr una función, en circunstancia sentadas durante un período determinado. Es decir, que habremos logrado la confiabilidad requerida cuando el elemento hace lo que queremos y en el momento oportuno. Al decir elemento podemos referirnos a un sistema y a una persona.

Por otro lado, Duque (2005), definió a la confiabilidad como la posibilidad de función del servicio comprometido de modo preciso. Dicho concepto tiene gran amplitud cuando una entidad satisface sus promesas de entrega, solución de costos y problemas.

A su vez Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), señala que la confiabilidad si bien es verdad es la capacidad para lograr un servicio de forma segura también exige tomar en cuenta un cierto grado de verosimilitud en el servicio que se brinda. En

otra línea se hace hincapié que la confiabilidad ejecuta promesas de entrega, de modo veraz y seguro; entre tanto se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar esta dimensión.

#### Dimensión 2: Valores

Justo (2017), refiere que este es la característica principal del servicio, que ofrece un servicio a través de profesionales de manera correcta; además de la capacidad para alcanzar logros que se desea o se espera de acuerdo a la expectativa del cliente, con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En consecuencia, el autor definió los valores como una peculiaridad de un servicio o producto, pero, para que ésta tenga consistencia, debe estar alineada entre el efecto esperado y las expectativas de los usuarios.

#### Dimensión 3: Organización

Según la RAE, la organización es la acción y efecto de organizarse. Así como también es la asociación de personas reglamentada por un conjunto de normas en función de fines determinados.

Por otro lado, según Koontz y Weihrich (1999), citado por Ortiz (s.f.) define la organización como la clasificación de actividades requeridas, asignación a un grupo de actividades, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos

### III. METODOLOGÍA

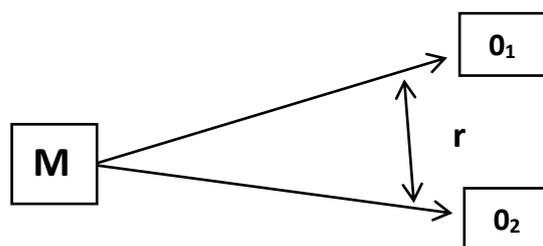
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental, de tipo básica, porque tiene como fin la recopilación y obtención de información e ir armando un acervo de conocimientos que se va sumando a la información previa obrante (Santos, 2019). Es transversal, porque se analiza datos recopilados en un periodo de tiempo determinado sobre una población muestra (Cama, 2017).

Es descriptivo, porque el investigador se limita a medir la presencia o distribución de un fenómeno en un momento de corte de tiempo en una población, limitándose a describir fenómenos sin intención de relacionar causales con otros factores, así este tipo de estudio tiene como finalidad medir o recoger información de manera independiente (Cabo, De la Fuente, Zimmermann, 2018).

En cuanto a su diseño se trata de un estudio no experimental, porque se ejecuta sin trastocar voluntariamente las variables. Sustentada en observar los fenómenos como son en su natural contexto para posteriormente estudiarlos (Jimenez, 1998).

Es correlacional, porque se medirá dos variables, para luego hacer una relación entre las variables. Por ende, el siguiente gráfico simboliza:



*Fuente: Arbulú, 2016.*

Dónde:

M= Personal del Juzgado Laboral en la CSJS, de la ciudad de Chimbote.

O<sub>1</sub> = Nivel de calidad de servicio

O<sub>2</sub>= Nivel de satisfacción del usuario externo

r = Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

### 3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Según el diccionario etimológico general de la lengua castellana, citado por Kohama y Palacios (2018), refiere que la calidad proviene del latín <i>qualitas</i> que significa perfección. Es decir, se refiere a las cualidades o atributos de un sujeto, objeto o servicio que marca diferencia o distinción entre ellas.	La variable fue desarrollada a través del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual ayudará a medir la calidad de servicio. Este instrumento cuenta con cinco dimensiones, compuesta por un total de 22 preguntas; las cuales serán respondidas por los usuarios que serán elegidos de manera no probabilística. A su vez los resultados estarán representado por gráficos.	D1: Elemento tangible	*Amplitud de espacio	14,16	LIKERT 1= Muy mal 2= Mal 3= Regular 4= Bueno 5= muy bueno	D1: Alto= (22-24) Medio= (19-21) Bajo= (14-18)
			*Comodidad	13		
			*Instalaciones accesibles	18		
			*Zonas preferenciales para discapacitados	17		
		D2: Fiabilidad	*Solución de problemas	1		D2: Alto= (21-24) Medio= (18-20) Bajo= (15-17)
			*Desempeño del servicio	3,4		
			*Se cumple con los plazos ofrecidos	10		
			*Se cumplen los horarios establecidos	12		
		D3: Capacidad de respuesta	*Servicio rápido	9		D3: Alto= (17-20) Medio= (15-16) Bajo= (12-14)
			*Disposición a atender	22		
			*Personal capacitado	7		
			*Personal cortés	2		
		D4: Seguridad	*Atención preferencial	19		D4: Alto= (18-20) Medio= (15-17) Bajo= (12-14)
			*Accesibilidad para discapacitados	21		
			*Tramitación preferencial	20		
			*Instalaciones adecuadas	15		
		D5: Empatía	*Interés individualizado	11		D5: Alto= (17-19) Medio= (15-16) Bajo= (10-14)
			*Trato amable	5		
			*Preocupación	8		
			*Comprensión del problema del usuario	6		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<p>La real academia española la define como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Con el objetivo de conseguir el deseo o el gusto de satisfacerse.</p> <p>Por otra parte, en esa misma dirección, Rocca (2016), menciona que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre las expectativas (valores morales, culturales, necesidades personales y organización judicial).</p>	<p>La variable fue desarrollada a través del cuestionario basado en el modelo SERVPERF, el cual ayudará a medir la satisfacción del usuario externo. Este instrumento cuenta con cinco dimensiones, compuesta por un total de 16 preguntas; las cuales serán respondidas por los usuarios que serán elegidos de manera no probabilística. A su vez los resultados estarán representados por gráficos.</p>	D1: Confiabilidad	<p>*Conocimientos adecuados</p> <p>*Ofrecer soluciones</p> <p>*Buen desempeño</p>	<p>9, 10</p> <p>11, 12</p> <p>6</p>	<p>E. LIKERT</p> <p>1= Insatisfactorio</p> <p>2= Regular</p> <p>3= Bueno</p> <p>4= Muy bueno</p> <p>5= satisfactorio</p>	<p>D1: Alto= (21-24) Medio= (18-20) Bajo= (11-17)</p>
		D2: Valores	<p>*Trato amable</p> <p>*Buen ánimo de atención</p> <p>*Comunicación fluida</p>	<p>2,8</p> <p>15</p> <p>1, 7, 14</p>		<p>D2: Alto= (25-29) Medio= (22-24) Bajo= (12-21)</p>
		D3: Organización	<p>*Tramite rápido</p> <p>*Puntualidad</p> <p>*Orden</p>	<p>4, 16</p> <p>3,13</p> <p>5</p>		<p>D3: Alto= (22-26) Medio= (18-21) Bajo= (11-17)</p>

Fuente: elaboración propia

### 3.3. Población, muestra y muestreo

López (2004), los define de la siguiente manera:

**Población:** conjunto de personas sobre lo que se desea conocer, alguna cosa en una investigación, esta puede estar constituido por nacimientos, personas u entre otros. La cual estuvo conformada por 50 usuarios, que han iniciado una demanda en el servicio del Juzgado Laboral de la CSJS, en Chimbote.

- **Criterios de inclusión:** estuvo constituido por los usuarios que han iniciado demandas en el Juzgado laboral de la Corte Superior de justicia Del Santa – Chimbote. Usuarios entre las edades de 18 - 60 años.
- **criterios de exclusión:** son usuarios que, por alguna discapacidad de fuerza mayor, no pueden opinar. Usuarios que no quieren ser parte de la encuesta. Usuarios menores de edad y que superan los 60 años. Usuarios analfabetos.

**Muestra:** es un subconjunto del universo donde se llevará a cabo el examen. Por ende, la muestra tomada es una fracción representativa del universo (Santos, 2019).

**Muestreo:** el método de selección de los factores de la muestra del total universal. Se traduce en un conglomerado de criterios y reglas; y mediante estos se escoge un conjunto de factores de una población que representan lo que acontece en toda esa población (Kohama y Palacios, 2018). Por lo que el muestreo, se aplicó de manera no probabilística, ya que esta fue elegida por el investigador.

### 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el presente informe fue la encuesta y análisis de los datos. Donde para medir las variables, se ejecutaron dos instrumentos, que fueron adaptados por el autor, los cuales se detallaron a continuación:

## **FICHA TÉCNICA SOBRE LA ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO**

\*Modelo y Procedencia: SERVQUAL / desarrollado en Estados Unidos creado en 1988 y validado en 1992.

\*Autores: Parasuraman, Berry y Zeithanl (1992), Cama (2017), Valverde (2017) Carbajal (2017) y Herrera (2019).

\*N° de ítems: 22. Tiempo: 8 - 10 min. \*Dimensiones: D1: Aspectos Tangibles (13-14,16,17,18), D2: Fiabilidad (1,3-4,10,12), D3: Capacidad de respuesta (2,7,9,22), D4: Seguridad (15,19-21), D5: Empatía (5,6,8,11).

\*Escala Medición: Likert, consta de 5 valores (1: muy mal, 2: mal, 3: regular, 4: bueno, 5: muy bueno). Este cuestionario consta de una escala numeral que empieza en 1 para una percepción ínfima hacia el servicio, hasta el n° 5 para una percepción alturada del mismo.

\*Validez: La encuesta de Cama (2017), fue validado en la ciudad de Lima.

## **FICHA TÉCNICA SOBRE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

\*Modelo y Procedencia: SERVPERF / creado en la ciudad Florida (Estados Unidos) en el año 1992 y validado en 1994.

\*Autores: Croning y Taylor (1994), Cama (2017), Justo (2017), Rocca (2016), Aguerre (2014), Torres y Vásquez (2017), Gavilan y Espino (2017).

\*N° de ítems: 16. \*Tiempo: 5 - 8 min. \*Dimensiones: D1: Confiabilidad (6, 9, 10, 11, 12), D2: Valores (1, 2, 7, 8, 14, 15), D3: Organización (3, 4, 5, 13, 16).

\*Escala Medición: Likert, consta de 5 valores (1: insatisfactorio, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno, 5: satisfactorio). Este cuestionario consta de una escala numeral que va desde 1 para una expectativa exigua para el servicio, hasta el n° 5 para una alta expectativa del mismo.

La Validez según Santos (2019), es aquella propiedad que se ha propuesto a medir la variable del instrumento, evidenciando la capacidad y característica para el cual fue diseñado. Por tanto, la validación de los presentes instrumentos fue evaluada

mediante el juicio de expertos, que estuvo orientado a recoger información valedera y asegurar el análisis real de cada una de las variables.

*Tabla 3:*

*Validez de contenido por juicios de expertos de los instrumentos.*

Expertos	Grado académico	Aplicabilidad del instrumento
Jorge Vargas Llumpo	Magister en Docencia universitaria	Es aplicable
Martín Castro Santiesteban	Magister en Psicología clínica	Es aplicable
Elizabeth López Rivera	Magister en Psicología clínica	Es aplicable

Fuente: elaboración propia

La confiabilidad de los instrumentos según Guevara (2009), el método más usado es el alfa de Cronbach, originado en 1951, se compone de un índice de congruencia interna que asume valores entre 1 y 0 para comprobar si el instrumento es fiable; por tanto, sopesa la homogeneidad de las cuestiones promediando las correlaciones entre todos los factores para saber si se parecen. De acuerdo a Tan, Vera y Oliveros (2008), sostiene que este es una prueba que calcula en un momento el tiempo y sin hacer repeticiones la correlación deseada entre la actual escala y otra forma opcional.

Para esta confiabilidad se aplicó un probatorio piloto de 20 usuarios, en el Juzgado de Familia en la ciudad de Chimbote. Siendo el resultado de la confiabilidad para este instrumento de alta confiabilidad.

*Tabla 4:*

*Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Calidad de servicio	0.932	22
Satisfacción del usuario	0.876	16

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Jiménez (1998) consideran que, como regla general, las confiabilidades del Alfa de Cronbach no deben ser inferiores a 0.80. Por ende, referimos que el instrumento es altamente confiable ya que, en los resultados logrados, el instrumento de calidad

de servicio está representado por el 0.932 y la satisfacción del usuario por el 0.876 del Alfa de Cronbach (Anexo 3).

### **3.5. Procedimientos**

Para el inicio de la presente investigación, se realizó el estudio en el Juzgado Laboral de Chimbote, para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Por otro lado, el recojo de datos se realizó de manera personal y anónima, en los usuarios que están iniciando un juicio laboral. Luego se seleccionó la muestra de manera no probabilística, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, y se les aplicó el instrumento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El procedimiento que se usó en el presente informe fue de enfoque cuantitativo. Obteniendo la información por parte de los instrumentos, los datos fueron analizados en Excel y SPSS y representados en gráficos y tablas. De acuerdo a la naturaleza de las variables en la determinación de la correlación de las variables, se aplicó el Chi-cuadrado de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se cumplió con los parámetros establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, en cuanto al diseño cuantitativo de la investigación.

A su vez a lo largo del desarrollo del informe, se resaltaron los autores, con el fin de respetar la autoría bibliográfica.

Por última instancia se pidió el respaldo y colaboración de los usuarios del Juzgado Laboral en el presente estudio, para poder ejecutar la recolección de datos. Así mismo de toda la información brindada para el presente informe no será revelada la identidad de su informante, por lo que toda información se mantendrá en el anonimato.

#### IV. RESULTADOS

**Dentro del objetivo general se tuvo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, en el Juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2020.

Tabla 5:

*Tabulación cruzada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Regular</b>	Recuento	1	0	3	1	5
		% del total	2,0%	0,0%	6,0%	2,0%	10,0%
	<b>Bueno</b>	Recuento	0	5	40	0	45
		% del total	0,0%	10,0%	80,0%	0,0%	90,0%
<b>Total</b>	Recuento	1	5	43	1	50	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0 %	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 6:

*Prueba de la hipótesis general con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	18,992	3	<b>,000**</b>
<b>N de casos válidos</b>	50		

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\* $p < 0.05$ : no significativa, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

$p > .05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

$H_0$ : no existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción

$H_i$ : existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis general, se aprecia que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, es decir se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

**De los objetivos específicos obtuvimos:**

- **Identificar la calidad de servicio percibida por el usuario externo**

Tabla 7:

*Nivel de calidad de servicio del Juzgado laboral en Chimbote*

	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Bueno</b>	11	22,0
	<b>Muy bueno</b>	39	78,0
	<b>Total</b>	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento

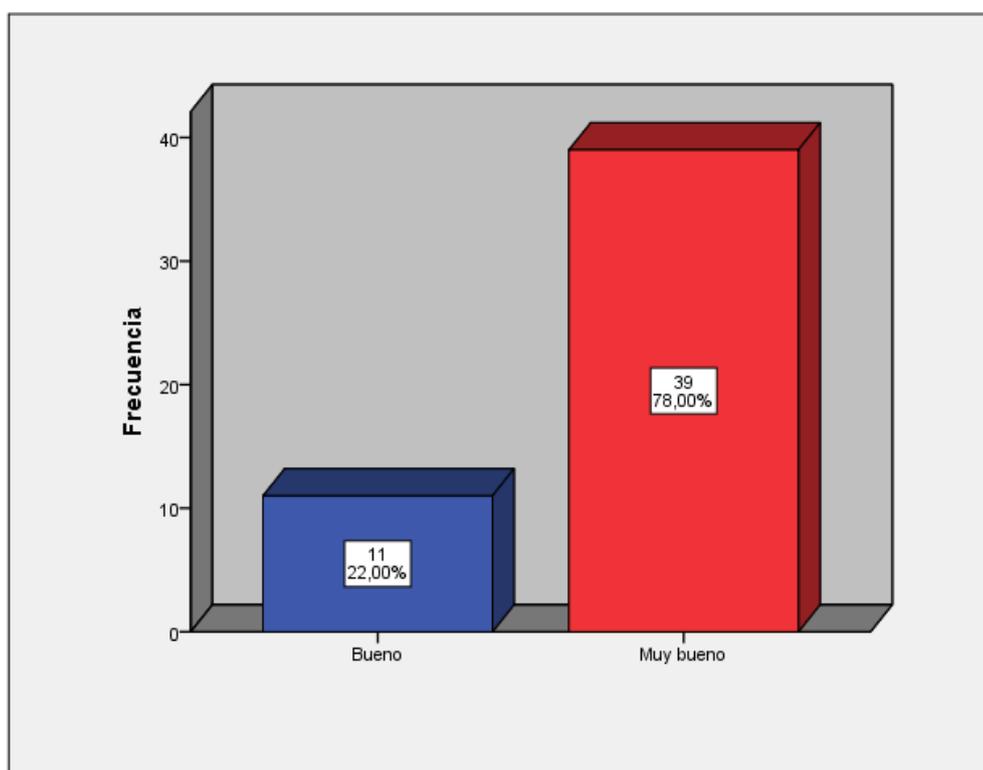


Figura 1:

*Nivel de calidad de servicio*

**Interpretación:**

Observamos que de los 50 usuarios encuestados el 78% de estos señaló como muy bueno la calidad de servicio, mientras que el 22% de usuarios externos del Juzgado laboral de Chimbote calificó la calidad de servicio como bueno.

Tabla 8:

*Calidad de servicio – Dimensión Elemento Tangible*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	22	44,0
	Alto	12	24,0
	Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

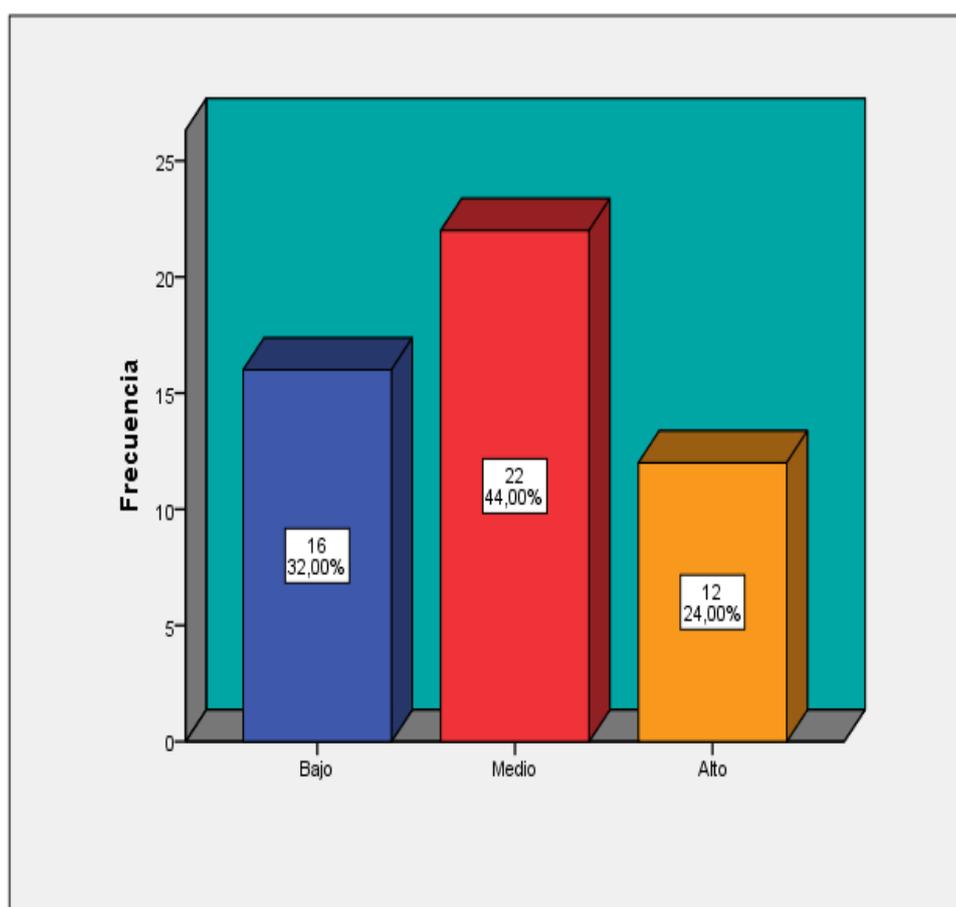


Figura 2:

*Dimensión 1 - Elementos tangibles*

**Interpretación:**

Se refleja que el 24 % de los usuarios califican los elementos tangibles como muy bueno (alto), el 44% lo considera como bueno (medio) y solo el 32%, refiere que este es regular (bajo).

Tabla 9:

*Calidad de servicio – Dimensión Fiabilidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	22,0
	Medio	33	66,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

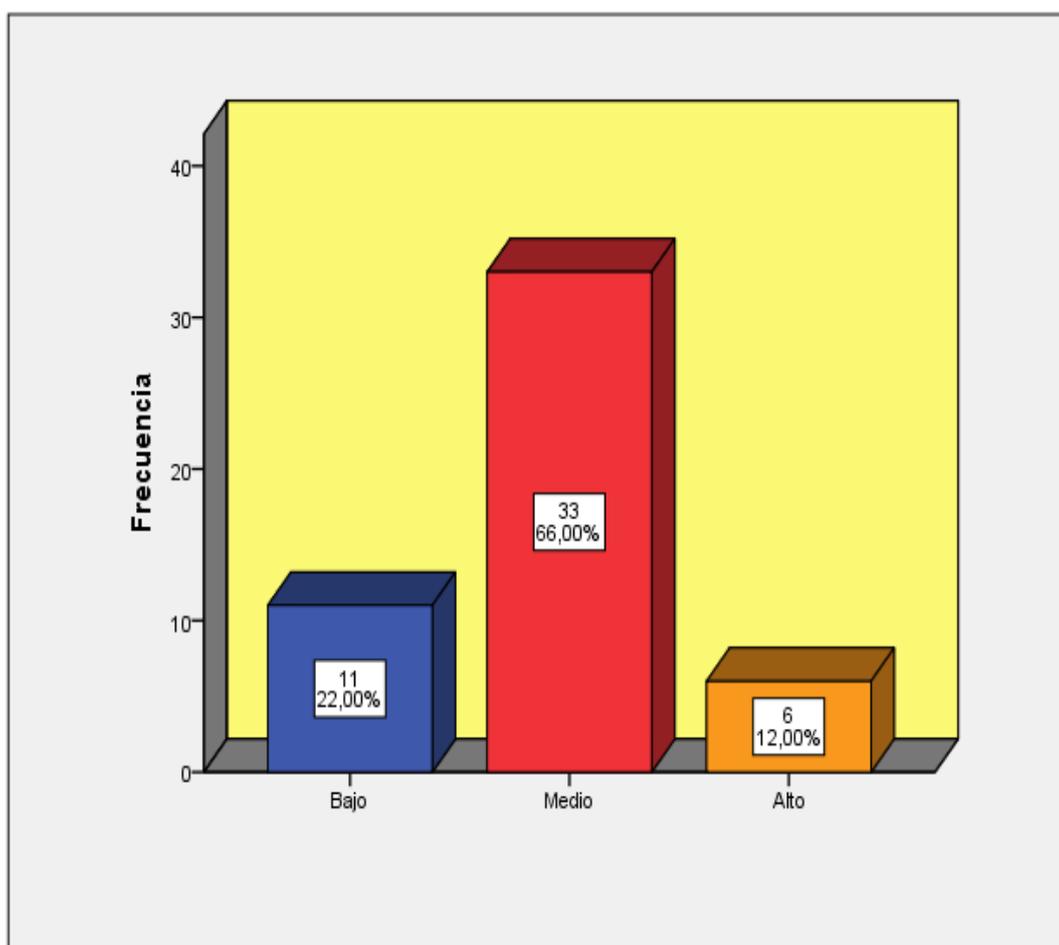


Figura 3:

*Dimensión 2 - Fiabilidad*

**Interpretación:**

Observamos que el 66% de los usuarios calificó como buena (medio) la fiabilidad, el 22% la consideró regular (bajo) y el 12% como muy buena (alto).

Tabla 10:

*Calidad de servicio – Dimensión Capacidad de respuesta*

	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	25	50,0
	<b>Medio</b>	16	32,0
	<b>Alto</b>	9	18,0
	<b>Total</b>	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

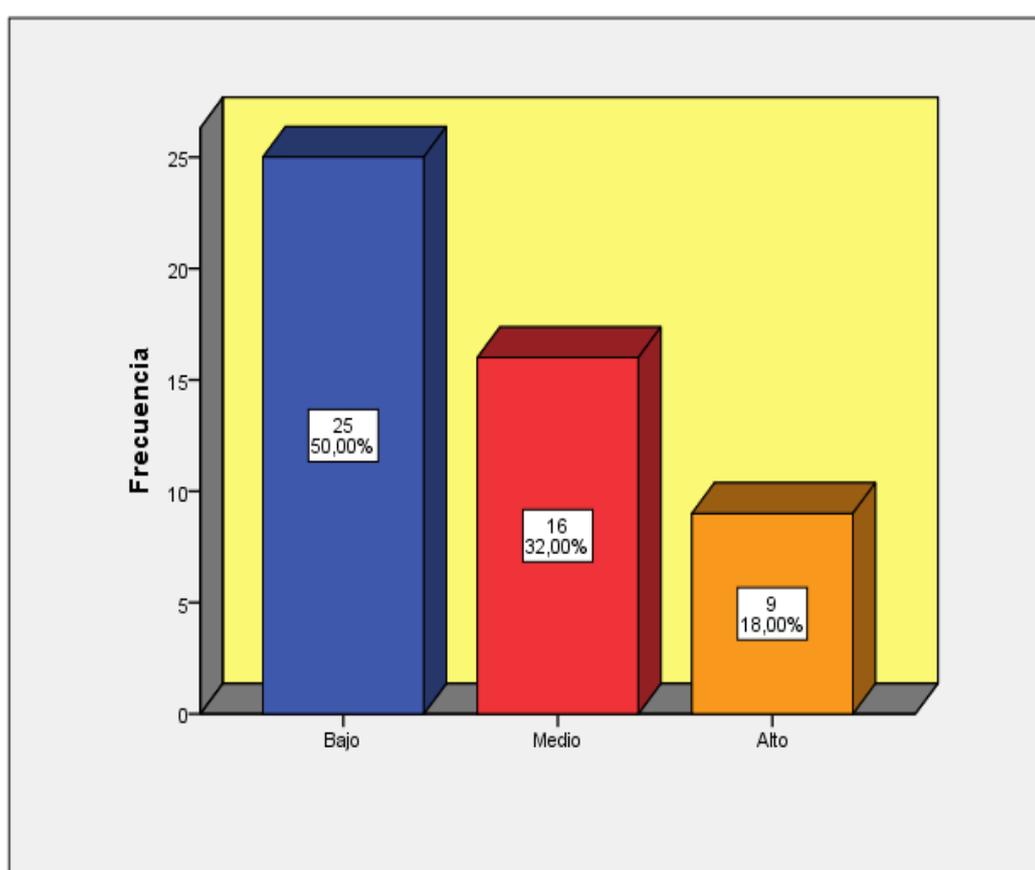


Figura 4:

*Dimensión 3 – Capacidad de respuesta*

**Interpretación:**

Podemos observar que el 50 % de los usuarios externos calificó la capacidad de respuesta como malo (bajo), el 32% como regular (medio) y solo el 18% la consideró como bueno (alto).

Tabla 11:

*Calidad de servicio – Dimensión Seguridad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	27	54,0
	Alto	7	14,0
	Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

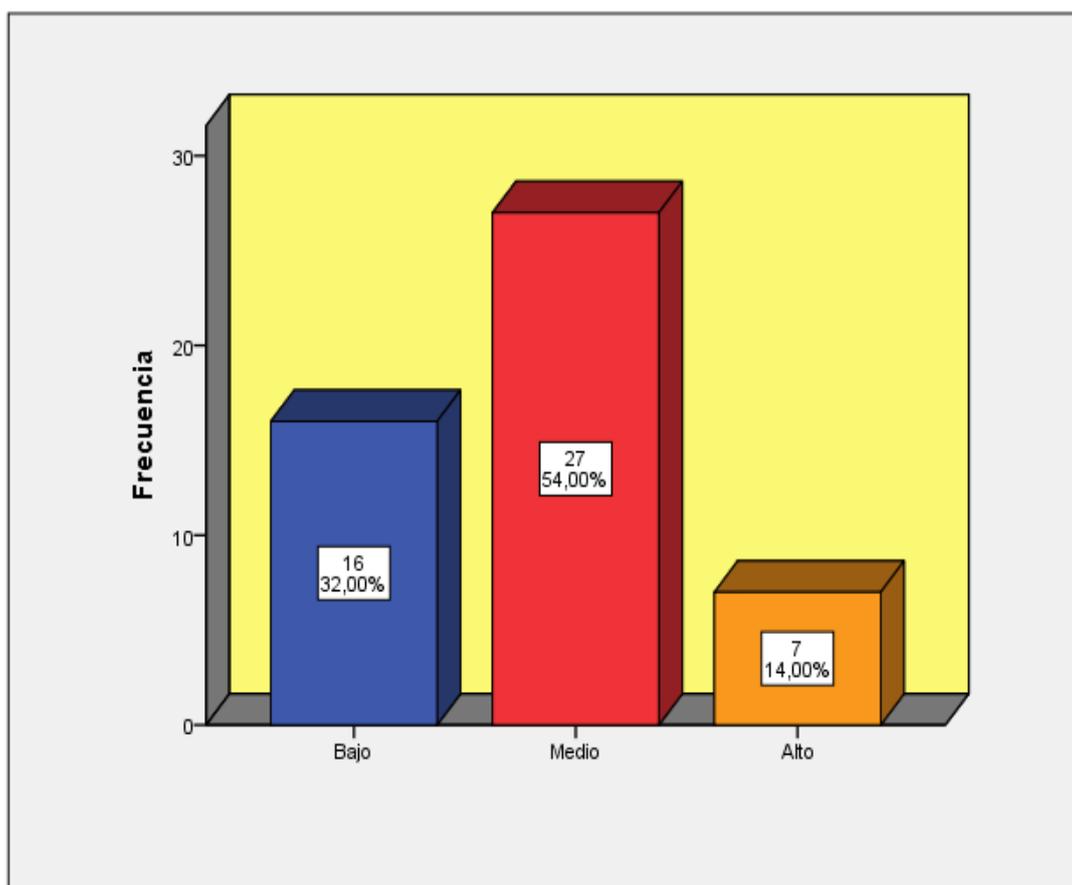


Figura 5:

*Dimensión 4 – Seguridad*

**Interpretación:**

Podemos observar que el 54% de los usuarios externos consideró regular (medio) la seguridad del Juzgado Laboral, mientras que el 32% la calificó como mala (bajo) y solo el 7% refiere que esta es buena (alto).

Tabla 12:

*Calidad de servicio – Dimensión Empatía*

	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	17	34,0
	<b>Medio</b>	23	46,0
	<b>Alto</b>	10	20,0
	<b>Total</b>	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

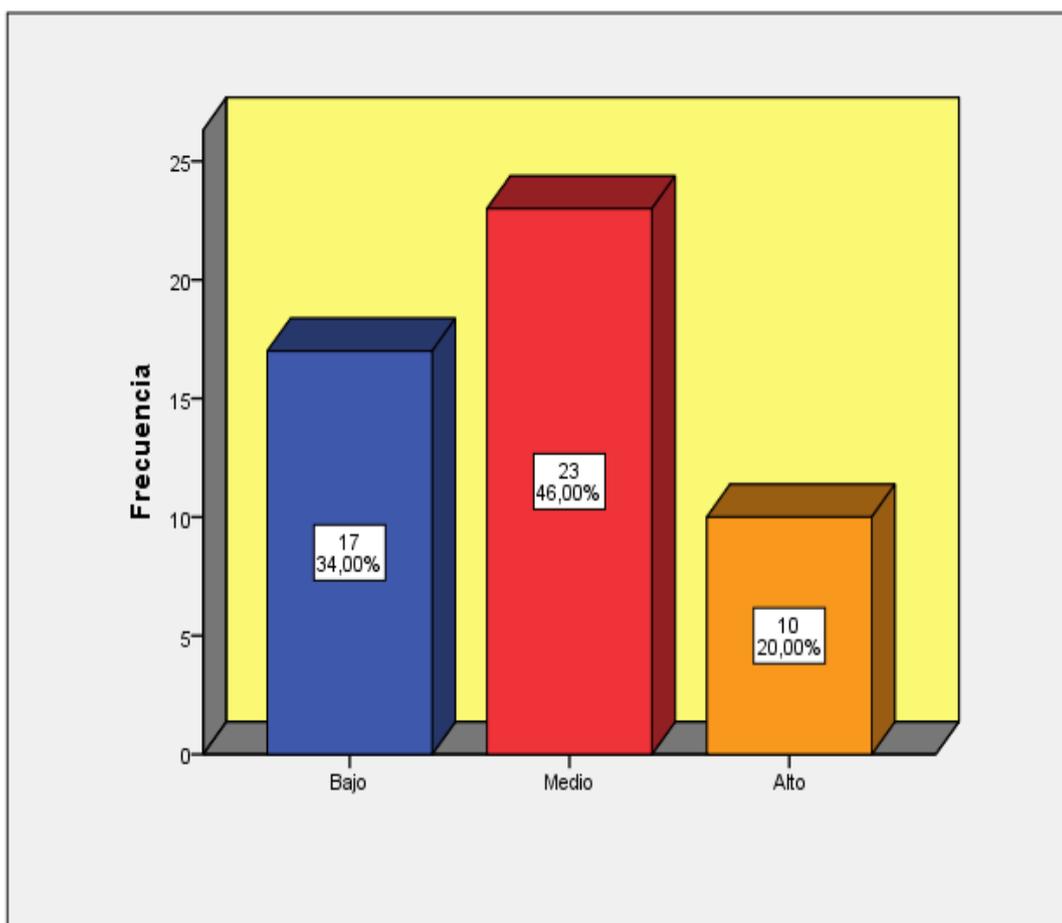


Figura 6:

*Dimensión 5 – Empatía*

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados observamos que el 46% de los usuarios externos señaló como regular (medio) la empatía, el 34% la consideró como malo (bajo) y finalmente el 20% la consideró como buena (alto).

- Identificar la satisfacción percibida por el usuario externo

Tabla 13:

*Nivel de satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral de Chimbote*

	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Regular</b>	2	4,0
	<b>Bueno</b>	17	34,0
	<b>Muy bueno</b>	31	62,0
	<b>Total</b>	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

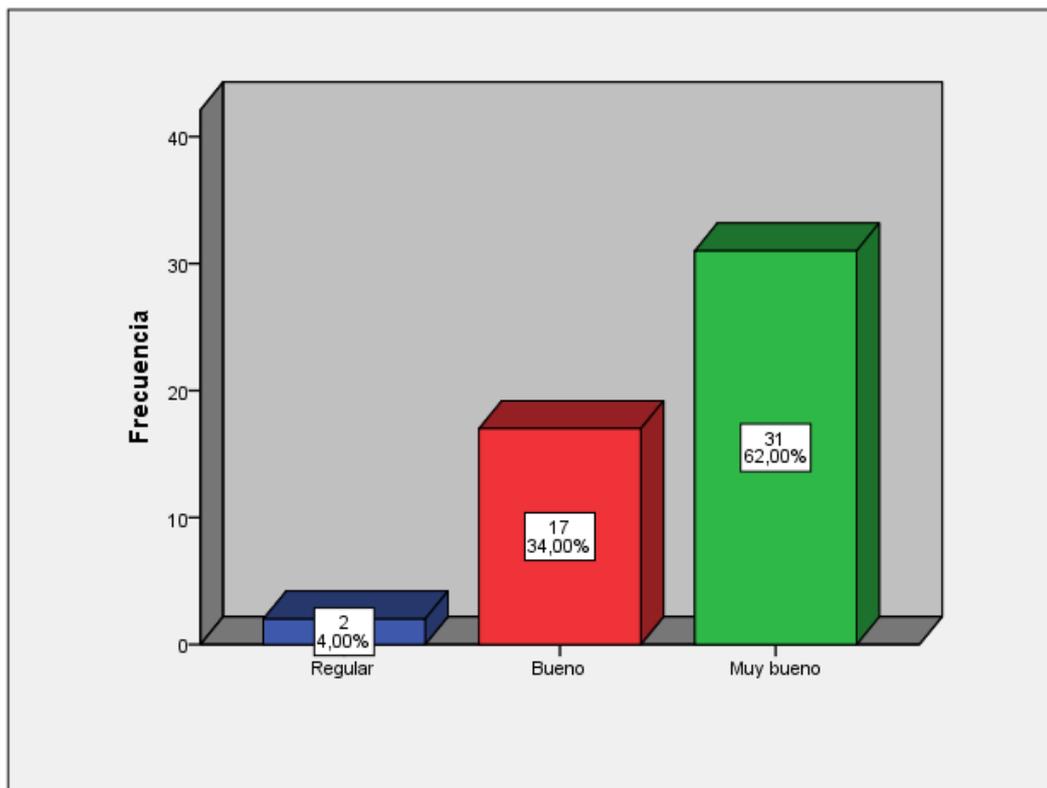


Figura 7:

*Nivel de satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral de Chimbote*

**Interpretación:**

Observamos que, dentro de la satisfacción del usuario, el 62% refirió sentirse satisfecho, el 34% sintió una satisfacción buena y el 4% refirió una satisfacción regular en cuanto a la calidad de servicio brindada por el Juzgado Laboral en la ciudad de Chimbote.

Tabla 14:

*Satisfacción del usuario externo – Dimensión Confiabilidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	28,0
	Medio	29	58,0
	Alto	7	14,0
	Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

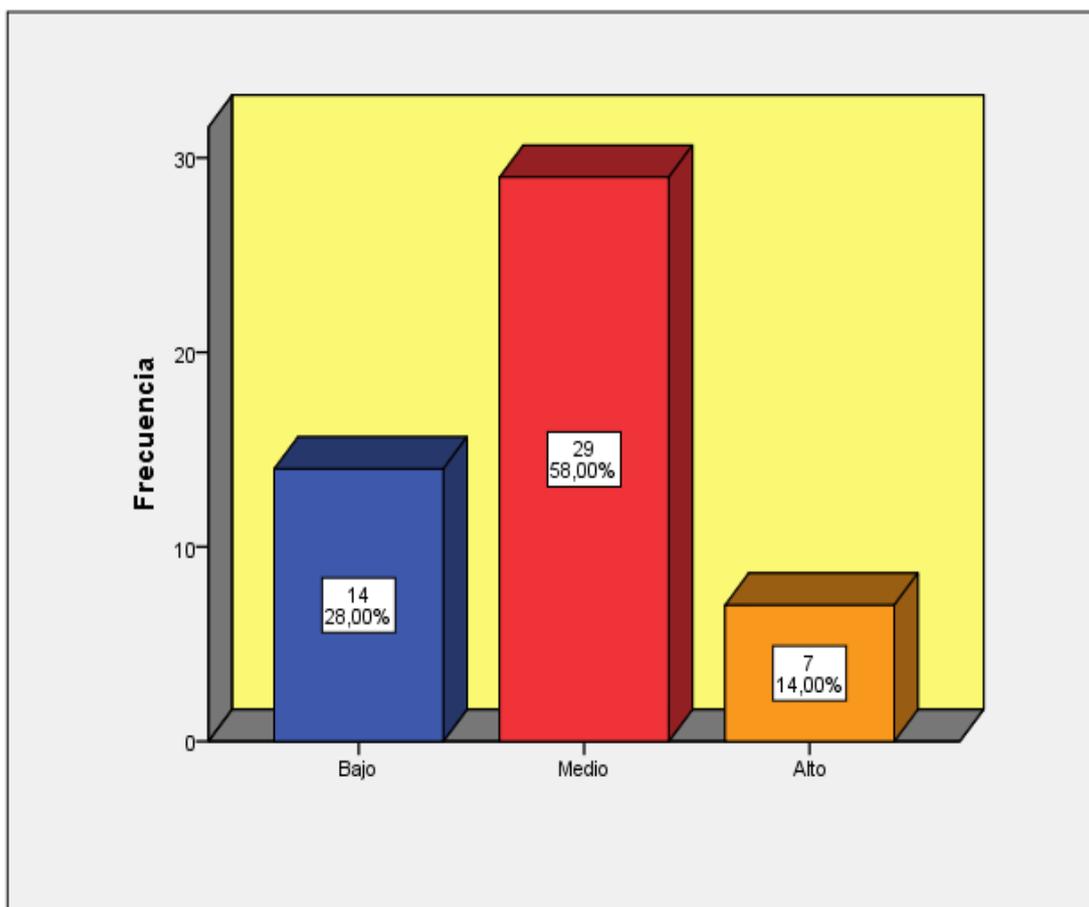


Figura 8:

*Dimensión 1 – Confiabilidad*

**Interpretación:**

Observamos que el 58% de los usuarios externos consideró regular (medio) la confiabilidad, el 28% la señaló como insatisfactorio (bajo) y el 14% lo percibió como satisfactorio (alto).

Tabla 15:

*Satisfacción del usuario externo – Dimensión Valores*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	24,0
	Medio	28	56,0
	Alto	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

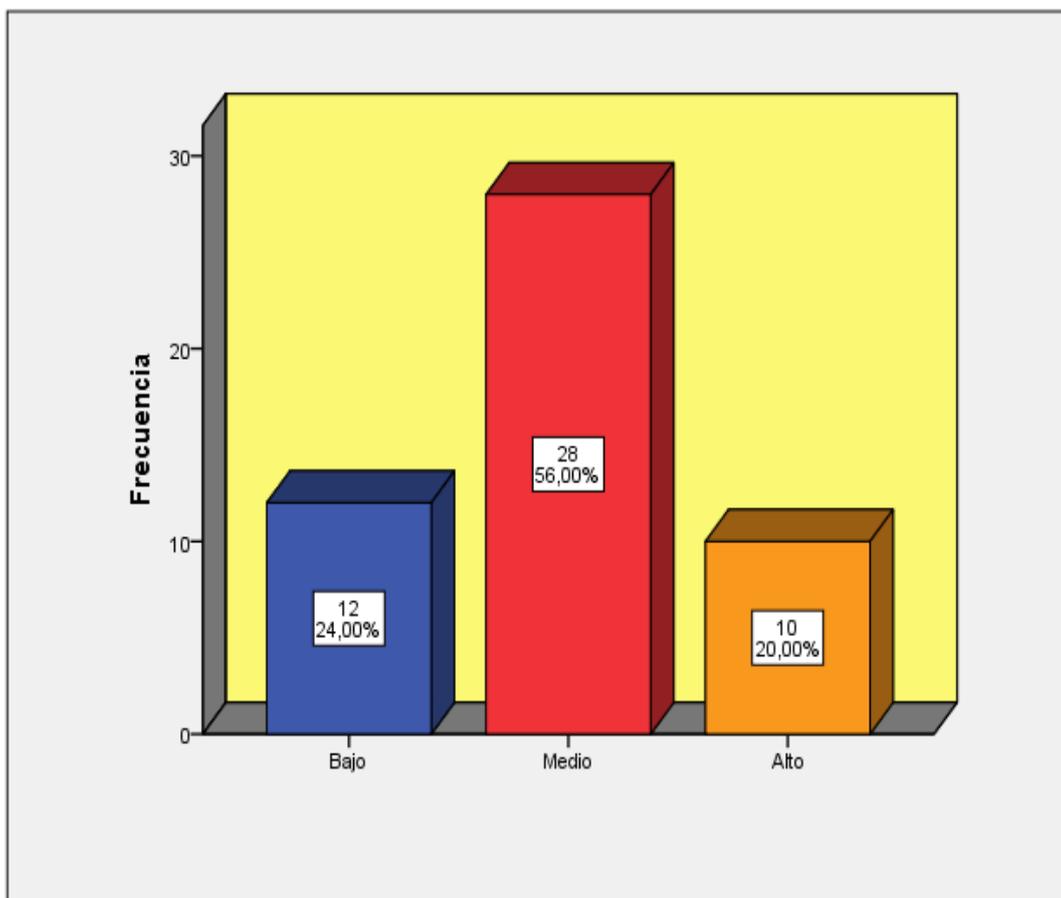


Figura 9:

*Dimensión 2 – Valores*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos observamos que el 56% de los usuarios externos del Juzgado laboral de Chimbote, señala como regular (medio) los valores, el 24% la considera insatisfactorio (bajo) y el 20% la califica como satisfactorio (alto).

Tabla 16:

*Satisfacción del usuario externo – Dimensión Organización*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	6	12,0
	<b>Medio</b>	38	76,0
	<b>Alto</b>	6	12,0
	<b>Total</b>	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento de medición

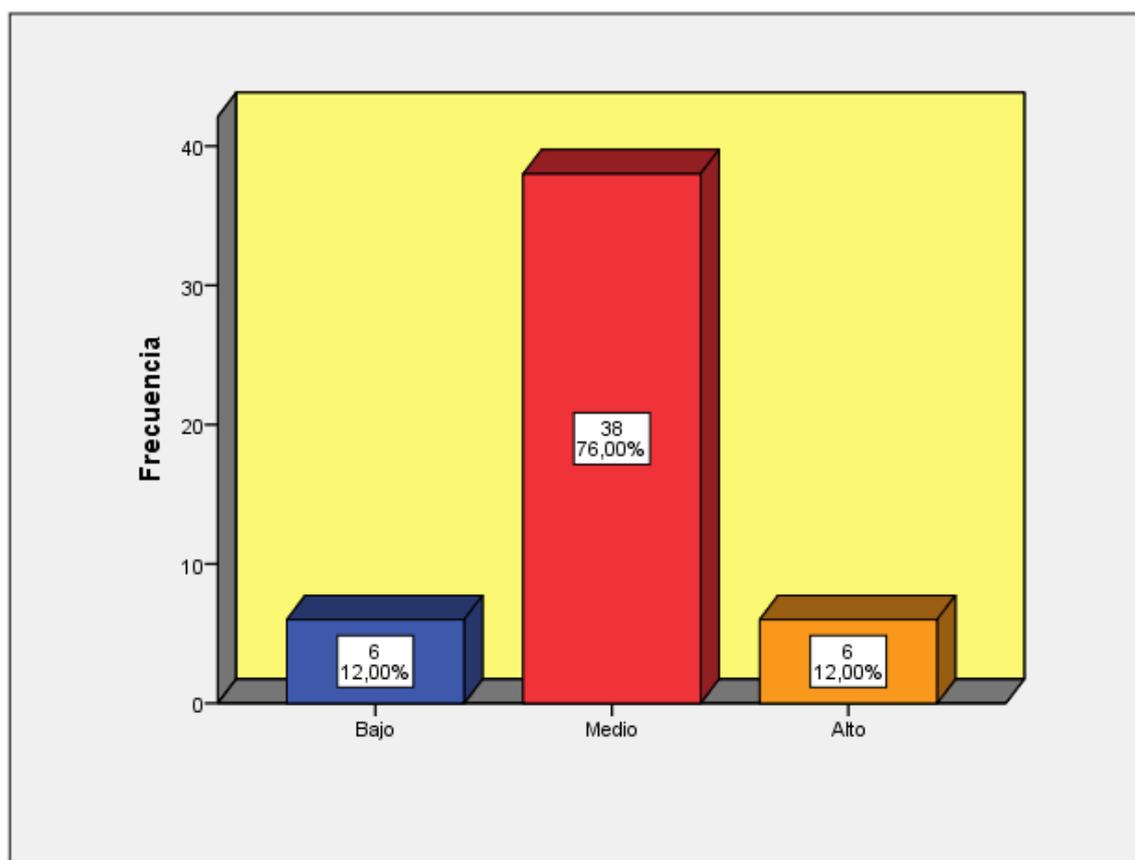


Figura 10:

*Dimensión 3 – Organización*

**Interpretación:**

En cuanto a la dimensión Organización el 76% de los usuarios externos del Juzgado Laboral de Chimbote la señaló como regular (medio), el 12% la consideró como insatisfactorio (bajo) y finalmente el 12% restante la percibió como satisfactorio (alto).

- **Delimitar la relación obrante entre las dimensiones calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo.**

\*Contrastación de Hipótesis específica 1

Tabla 17:

*Tabulación cruzada Dimensión Elemento tangible con Satisfacción del usuario*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Elemento Tangible</b>	<b>Alto</b>	Recuento	1	2	38	1	42
		Recuento esperado	,8	4,2	36,1	,8	42,0
		% del total	2,0%	4,0%	76,0%	2,0%	84,0%
	<b>Bajo</b>	Recuento	0	3	5	0	8
		Recuento esperado	,2	,8	6,9	,2	8,0
		% del total	0,0%	6,0%	10,0%	0,0%	16,0%
<b>Total</b>	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0 %	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 18:

*Prueba de la Hipótesis específica 1 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	8,195	3	,042

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 1, se aprecia que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la dimensión elemento tangible y la satisfacción del usuario externo; es decir se acepta la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número uno.

\*Contrastación de Hipótesis específica 2

Tabla 19:

*Tabulación cruzada Dimensión Fiabilidad con Satisfacción del usuario*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
Fiabilidad	Alto	Recuento	1	2	7	1	11
		Recuento esperado	,2	1,1	9,5	,2	11,0
		% del total	2,0%	4,0%	14,0%	2,0%	22,0%
	Medio	Recuento	0	3	35	0	38
		Recuento esperado	,8	3,8	32,7	,8	38,0
		% del total	0,0%	6,0%	70,0%	0,0%	76,0%
	Bajo	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,9	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 20:

*Prueba de la Hipótesis específica 2 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	8,923	6	,178

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 2, se aprecia que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo; es decir se rechaza la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número dos.

\*Contrastación de Hipótesis específica 3

Tabla 21:

*Tabulación cruzada Dimensión Capacidad de respuesta con Satisfacción del usuario*

		SATISFACION DEL USUARIO					Total
		Mal	Regular	Buena	Muy buena		
Capacidad de respuesta	Alto	Recuento	1	1	6	1	9
		Recuento esperado	,2	,9	7,7	,2	9,0
		% del total	2,0%	2,0%	12,0%	2,0%	18,0%
	Medio	Recuento	0	4	32	0	36
		Recuento esperado	,7	3,6	31,0	,7	36,0
		% del total	0,0%	8,0%	64,0%	0,0%	72,0%
	Bajo	Recuento	0	0	5	0	5
		Recuento esperado	,1	,5	4,3	,1	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 22:

*Prueba de la Hipótesis específica 3 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	10,207	6	,116

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 3, se aprecia que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo; es decir se rechaza la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número tres.

\*Contrastación de Hipótesis específica 4

Tabla 23:

*Tabulación cruzada Dimensión Seguridad con Satisfacción del usuario*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
Seguridad	Alto	Recuento	0	0	6	1	7
		Recuento esperado	,1	,7	6,0	,1	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	2,0%	14,0%
	Medio	Recuento	1	4	31	0	36
		Recuento esperado	,7	3,6	31,0	,7	36,0
		% del total	2,0%	8,0%	62,0%	0,0%	72,0%
	Bajo	Recuento	0	1	6	0	7
		Recuento esperado	,1	,7	6,0	,1	7,0
		% del total	0,0%	2,0%	12,0%	0,0%	14,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 24:

*Prueba de la Hipótesis específica 4 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	7,405	6	,285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 3, se aprecia que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo; es decir se rechaza la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número cuatro.

\*Contrastación de Hipótesis específica 5

Tabla 25:

*Tabulación cruzada Dimensión Empatía con Satisfacción del usuario*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
Empatía	Alto	Recuento	1	1	4	0	6
		Recuento esperado	,2	,6	5,2	,1	6,0
		% del total	2,0%	2,0%	8,0%	0,0%	12,0%
	Medio	Recuento	0	4	38	1	43
		Recuento esperado	,9	4,3	37,0	,9	43,0
		% del total	0,0%	8,0%	76,0%	2,0%	86,0%
	Bajo	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,9	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Total	Recuento	1	5	43	1	50
		Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0
		% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 26:

*Prueba de la Hipótesis específica 5 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	8,195	6	,224

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 5, se aprecia que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo; es decir se rechaza la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número cinco.

- **Determinar la relación que existe entre las dimensiones satisfacción del usuario externo con la calidad de servicio.**

\*Contrastación de Hipótesis específica 6

Tabla 27:

*Tabulación cruzada Dimensión confiabilidad con calidad de servicio*

			CALIDAD DEL SERVICIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
Confiabilidad	Alto	Recuento	1	4	9	0	14
		Recuento esperado	,3	1,4	12,0	,3	14,0
		% del total	2,0%	8,0%	18,0%	0,0%	28,0%
	Medio	Recuento	0	1	31	0	32
		Recuento esperado	,6	3,2	27,5	,6	32,0
		% del total	0,0%	2,0%	62,0%	0,0%	64,0%
	Bajo	Recuento	0	0	3	1	4
		Recuento esperado	,1	,4	3,4	,1	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	2,0%	8,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 28:

*Prueba de la Hipótesis específica 6 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	22,076	6	,001

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 6, se aprecia que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la dimensión confiabilidad con la calidad de servicio; es decir se acepta la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número seis.

\*Contrastación de Hipótesis específica 7

Tabla 29:

*Tabulación cruzada Dimensión valores con calidad de servicio*

			SATISFACION DEL USUARIO				Total
			Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	
Valores	Alto	Recuento	1	3	3	0	7
		Recuento esperado	,1	,7	6,0	,1	7,0
		% del total	2,0%	6,0%	6,0%	0,0%	14,0%
	Medio	Recuento	0	2	36	1	39
		Recuento esperado	,8	3,9	33,5	,8	39,0
		% del total	0,0%	4,0%	72,0%	2,0%	78,0%
	Bajo	Recuento	0	0	4	0	4
		Recuento esperado	,1	,4	3,4	,1	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	8,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 30:

*Prueba de la Hipótesis específica 7 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	17,094	6	,009

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 7, se aprecia que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la dimensión valores con la calidad de servicio; es decir se acepta la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número siete.

\*Contrastación de Hipótesis específica 8

Tabla 31:

*Tabulación cruzada Dimensión organización con calidad de servicio*

		SATISFACION DEL USUARIO				Total	
		Mal	Regular	Bueno	Muy bueno		
Organización	Alto	Recuento	1	3	2	0	6
		Recuento esperado	,1	,6	5,2	,1	6,0
		% del total	2,0%	6,0%	4,0%	0,0%	12,0%
	Medio	Recuento	0	2	40	0	42
		Recuento esperado	,8	4,2	36,1	,8	42,0
		% del total	0,0%	4,0%	80,0%	0,0%	84,0%
	Bajo	Recuento	0	0	1	1	2
		Recuento esperado	,0	,2	1,7	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	4,0%
Total	Recuento	1	5	43	1	50	
	Recuento esperado	1,0	5,0	43,0	1,0	50,0	
	% del total	2,0%	10,0%	86,0%	2,0%	100,0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Tabla 32:

*Prueba de la Hipótesis específica 8 con el Chi – cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	44,939	6	,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

$p > 0.05$ : significativa, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Interpretación:** En cuanto a la hipótesis específica 8, se aprecia que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la dimensión organización con la calidad de servicio; es decir se acepta la hipótesis específica alterna ( $H_i$ ) número ocho.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación ha tenido como finalidad el definir la relación obrante entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por el usuario externo, en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa en Chimbote, 2020. Donde luego de aplicar los instrumentos sustentados en el modelo SERVQUAL Y SERVPERF, para medir cada una de las variables.

Por ello ante los resultados del análisis del Chi – cuadrado de Pearson; se observó que las variables presentan una relación significativa ( $p= 0.000<0.05$ ) en el Juzgado Laboral, aceptando de esta manera la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, en cuanto a la hipótesis general planteada en el presente estudio.

Ante este primer resultado se comparó con el estudio presentado por Arellano (2015), cuya meta principal fue detallar el nexo de las variables calidad de servicio y satisfacción usuaria, realizado en el Juzgado de Paz Letrado de Vitarte; donde para la medición de sus variables usó el modelo SERVQUAL; sostuvo que la correlación de dichas variables, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman (0.857), están altamente correlacionadas.

Así también Aspajo (2018), en su objetivo principal de estudio tuvo como objeto calcular la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima; encontró en sus resultados un coeficiente Rho (728) y una significancia de ( $p= 0.000<0.05$ ), por lo cual deduce que existe una relación entre dichas variables.

En otra instancia Cama (2017), en su estudio usó el modelo SERVQUAL como instrumento de medición de las variables, el cual tuvo como fin determinar el nexo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en el Juzgado de Puente Piedra; obteniendo así un coeficiente (Rho (0.1313) y una significancia ( $p<0.05$ ), sustentando que existe una moderada causalidad positiva entre estas variables.

Así mismo Carbajal (2017), usó el modelo SERVQUAL para medir las variables en el módulo de atención del Parlamento peruano, teniendo la misma finalidad, obtuvo como resultado una significancia ( $p=0.026<0.05$ ), por lo que concluyó que hay una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción usuaria.

Otro estudio que confirma este resultado es Paiva (2018), usando el modelo SERVQUAL para medir las mismas variables, en la municipalidad de La Unión, cuya finalidad fue la determinar lo correlación de las mismas, halló una significancia de ( $p=0.000<0.05$ ), por lo que afirmó que existe una relación entre estas variables, aceptando así su hipótesis y rechazando la hipótesis nula.

Otros estudios que confirman una relación de positivismo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son Gálvez (2016), obteniendo en su estudio un coeficiente de correlación Rho (0,272), confirma el presente estudio.

Herrera (2019), obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson (0.632), señala que subsiste una correlación media positiva en los servicios de atención y satisfacción usuaria.

Finalmente, Roncal (2017), en su objetivo principal de estudio tuvo como finalidad calcular la influencia de la calidad de prestaciones de servicios sobre la satisfacción de usuarios del Ministerio público en Trujillo; obtuvo en sus resultados una significancia ( $p=0.000<0.01$ ), refiriendo que existe una positiva correlación entre las variables.

Siguiendo con los resultados del presente estudio, este diseño como primer objeto específico identificar el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo.

Esta variable estuvo basada en SERVQUAL, la cual contó con cinco dimensiones, como fueron elemento tangible, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Respecto a los resultados de la calidad de servicio se obtuvo de un muestreo de 50 usuarios, el 78% la tipificó como muy bueno y el 22% la calificó como bueno. Referente a sus dimensiones se encontró que 44% de los usuarios considera los elementos tangibles como buenos, el 32% las señaló como regulares y el 24% lo calificó como muy buenos. En cuanto a la fiabilidad se encontró que el 66% de los usuarios la calificó como buena, el 22% como regular y el 12% como muy buena. En tanto a la capacidad de respuesta se obtuvo que el 50% de usuarios la consideró como mala, el 32% como regular y el 18% como buena. Mientras que a la seguridad el 54% de estos la calificó como regular, el 32% como mala y el 7% como buena.

Finalmente, a la empatía el 46% de los usuarios la tipificaron como regular, el 34% como mala y el 20% la consideró como buena.

Ante estos resultados hay estudios que confirman estos hallazgos, como Aguerre (2014), en su estudio realizado en Argentina, tuvo como fin examinar el nivel de satisfacción usuaria en el Juzgado de Faltas, encontrando así que el 68% calificó como regular el servicio, el 24% como bueno y el 8% como malo.

Por otro lado, el MINJUS (2013), en los distritos jurisdiccionales de Lima norte, Lima sur y Lima encontró que el 24% como bueno el servicio, el 39% como bueno, el 30% como regular, el 6% como mala y el 1% como muy mala.

Aspajo (2018), encontró que el 30.3% de usuarios calificó la calidad de servicio con rango malo y 8.4% como excelente.

Cama (2017), obtuvo en sus resultados que 95% de los usuarios considera regular la calidad de servicio y el 5% como malo; así también refirió que el 3% consideró como malo la capacidad de respuesta y el 76% la señaló como regular; mientras que la dimensión comunicación fue señalada por el 2% como mala y el 75% como regular.

Carbajal (2017), refiere que el 41.6% de usuarios consideran como regular la calidad de servicio, el 31.1% como buena y el 27.3 como mala; seguidamente indicó en cuanto a las dimensiones que el 51% consideró como buena la fiabilidad y el 34% como regular, la seguridad el 44% la consideró buena y el 38% regular, el elemento tangible el 53% la consideró buena y el 30% regular, la capacidad de respuesta el 52% la señaló como buena mientras que el 33% la señaló como regular y finalmente el 48% de los usuarios calificaron la última dimensión empatía como buena y el 36% como regular.

Herrera (2019), indicó que el 26% de los usuarios señalaron como mala la atención del servicio, el 43% como regular y el 31% como buena.

Paiva (2018), halló que el 32.8% de los usuarios sintió favorable la calidad de servicio, el 25.6% como regular y el 41.5% como deficiente.

Peña (2014), el 76.4% de los usuarios valoraron como excelente las prestaciones del servicio del Centro municipal del ayuntamiento de Zaragoza en España.

Roncal (2017), indicó que el 23.6% de los usuarios recibieron una calidad de servicio satisfactoria y el 76.4% una calidad insatisfactoria; en cuanto a sus dimensiones este señaló que el 19.7% señaló como satisfactorios a los elementos tangibles y el 80.3% como insatisfactorios, en cuanto a la empatía el 19.7% la señaló como satisfactorio y el 80.3% no satisfactorio, en tanto a la confiabilidad, los usuarios la consideraron como satisfactoria, el 19.7% y no satisfactoria el 80.3%, así también calificaron a la capacidad de seguridad y respuesta.

Así mismo en Chile en la feria de Quinta normal, sostuvo en su estudio, que el 80% calificó como buenas las dimensiones confiabilidad y amabilidad, mientras que el 50% refirió como malas las dimensiones servicio al cliente y regulación (Sáez, Castro & Díaz, 2013)

Respecto al segundo específico objetivo que fue discernir el rango en satisfacción recibida por los usuarios externos en el Juzgado Laboral en Chimbote, esta variable contó con tres dimensiones, como fue confiabilidad, valores y organización. Su medición estuvo basada en el modelo SERVPERF. Ante esto se encontró como resultado que el 62% de usuarios refirieron estar satisfechos, el 34% sintieron una satisfacción buena y el 4% refirieron una satisfacción regular. En cuanto a sus dimensiones el 58% se sintieron satisfactoriamente regular referente a la confiabilidad, el 28% señalaron estar insatisfechos y el 14% estuvieron satisfechos. En la dimensión valores, el 56% sintieron una satisfacción regular, el 24% estuvieron insatisfechos y el 20% se sintieron satisfechos. El 76% de los usuarios señalaron estar regularmente satisfechos en cuanto a la dimensión organización, el 12% se sintieron insatisfechos y el otro 12% se sintieron satisfechos.

Confirmando estos resultados Ortiz (2017), señala que el 40% de los usuarios de administración de justicia de La Molina se sienten poco satisfechos y el 45% se encontraron insatisfechos referente a la calidad de servicio.

Así también Shimabuku, et al. (2012), refiere que los usuarios del INS del Niño en Lima se sintieron insatisfechos en cuanto a los elementos tangibles.

Aguerre (2014), sustentó que el 38% de los usuarios manifestaron estar satisfechos y el 62 % estuvieron insatisfechos.

Cortés (2015), el 75% de los usuarios del Juzgado Civil en Bogotá señalaron estar insatisfechos y el 25% se encontraron satisfechos frente a la calidad de servicio. Aspajo (2018), el 5.1% se sintieron insatisfechos y el 43.7% estuvieron satisfechos.

Cama (2017), el 90% de los usuarios estuvieron regularmente satisfechos, y el 2% tuvieron una satisfacción baja.

Carbajal (2017), el 48% sintieron una satisfacción media, el 26.3% tuvieron una baja satisfacción y el 25.7% percibieron una satisfacción alta.

Herrera (2019), señaló que el 2% de los usuarios estuvieron muy satisfecho, el 73% se sintieron insatisfechos y el 25% estuvieron satisfechos.

Mego (2017), usando el modelo SERVPERF, para medir de la variable satisfacción, encontró que el 63% de los usuarios del Tercer Juzgado Penal de Tarapoto indicaron sentirse bajamente satisfechos, el 30% indicaron estar medianamente satisfechos y el 7% estuvieron altamente satisfechos, referente a la calidad de servicio percibida.

Paiva (2018), sustentó que el 58.6% de los usuarios estuvieron bajamente satisfechos y el 41.7% estaban insatisfechos, señalando que la dimensión con menos satisfacción fue la organización.

Roncal (2017), detalla que el 19.7% de los usuarios estuvieron satisfechos y el 80.3% estaban insatisfechos, referente a la calidad de servicio.

Valverde (2017), indicó en su estudio realizado en el Poder Judicial de Sihuas, que el 69.5% de los usuarios internos estuvieron insatisfechos y el 30.5% estuvieron satisfechos respecto a la calidad de servicio.

Finalmente, como tercer objetivo tuvimos delimitar la relación existente entre las dimensiones calidad con la satisfacción de los usuarios externos del Juzgado Laboral de Chimbote. Ante esto encontramos que solo la dimensión elemento tangible tiene una relación significativa ( $p=0.042<0.05$ ) con la satisfacción; mientras que las dimensiones fiabilidad ( $p= 0,178>0.05$ ), capacidad de respuesta

( $p=0.116>0.05$ ), seguridad ( $p=0.285>0.05$ ) y empatía ( $p=0.224>0.05$ ), no presentan una correlación con la satisfacción del usuario.

Ante estos hallazgos Carbajal (2017), indica que la dimensión fiabilidad ( $p=0.042<0.05$ ), seguridad ( $p=0.047<0.05$ ), elemento tangible ( $p=0.048<0.05$ ), capacidad de respuesta ( $p=0.048<0.05$ ) y empatía ( $p=0.034<0.05$ ), presenta una correlación significativa con la variable satisfacción del usuario.

A su vez Cama (2017), demuestra en su estudio que solo la dimensión capacidad de respuesta y comunicación, presenta una relación significativa con la variable satisfacción.

En esta misma línea Roncal (2017), sustenta que las dimensiones elemento tangible ( $p=0.000<0.01$ ), empatía ( $p=0.000<0.01$ ), confiabilidad ( $p=0.045<0.05$ ), capacidad de respuesta ( $p=0.000<0.01$ ) y seguridad ( $p=0.000<0.01$ ), presentan una correlación significativa positiva con la variable satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En cuanto al primer objetivo de estudio, teniendo como resultado en la tabla de Chi – cuadrado, una significancia de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), se determinó que existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario. Concluyendo así que los usuarios sentirán mayor satisfacción cuando la calidad de servicio también sea mayor.
- Segunda:** Las dimensiones menos calificadas de la variable calidad fueron la capacidad de respuesta (50%-malo), seguida de la empatía (34%-malo) y la seguridad (32%-malo). Por tanto, es en estas dimensiones es donde el usuario se encuentra regularmente satisfecho.
- Tercera:** Existe una correlación significativa entre elemento tangible ( $p=0.042<0.05$ ) y la satisfacción del usuario del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa en Chimbote. Lo que hace denotar que el usuario presta mucha atención en la infraestructura, comodidad e instalaciones.
- Cuarta:** Existe una correlación significativa entre las dimensiones confiabilidad ( $p=0.001<0.05$ ) y la calidad de servicio, lo que denota que el usuario presta mucho interés en los indicadores, conocimiento adecuado, brindar soluciones y el buen desempeño.
- Quinto:** Existe una correlación significativa entre los valores y la calidad de servicio ( $p=0.009<0.05$ ), lo que denota que el usuario presenta una importancia respecto al trato amable, al buen ánimo de atención y a una buena comunicación fluida por parte del usuario interno hacia el usuario externo.
- Sexto:** Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $p=0.000<0.05$ ), demostrando así que el usuario externo presta interés respecto a el trámite rápido, puntualidad y el orden, referente al servicio que se les brinda en el Juzgado Laboral de la CSJS en Chimbote.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Recomendamos al Juzgado Laboral de la CSJS en Chimbote brindar capacitaciones en calidad de servicio al personal jurisdiccional adscrito a su cargo, a efectos que este personal pueda ofrecer una mejor calidad de servicio al usuario externo en general, esto aparejará una mayor satisfacción por parte del usuario.
- Segunda:** Se recomienda además mayor difusión al usuario externo sobre las buenas prácticas de atención por parte del personal jurisdiccional. Esta difusión puede lograrse mediante folletos informativos y afiches colocados en partes visibles de la institución, lo que contribuirá a la confiabilidad y calidad del servicio.
- Tercera:** Debe incentivarse las buenas prácticas de atención para el personal jurisdiccional mediante la entrega de reconocimientos y distinciones a nivel interno, esto motivaría al personal a ofrecer y capacitarse para ofrecer una mejor calidad en la atención, ello ayudará a promover el trato amable y un buen ánimo de atención desde el usuario interno hacia el usuario externo.
- Cuarta:** Debe difundirse la importancia de la puntualidad y el orden en el servicio ofrecido por parte del personal jurisdiccional, esto puede lograrse mediante charlas a nivel interno de la institución lo que mejoraría la organización y la calidad de servicio.
- Quinto:** Debe preverse una partida presupuestal destinada al mejoramiento de los ambientes laborales del Juzgado Laboral en Chimbote con el fin que los servidores judiciales y usuarios externos se encuentren satisfechos y cómodos en los espacios físicos donde desarrollen actividades, estos elementos tangibles repercutirán positivamente en la satisfacción del usuario.
- Sexto:** Se recomienda adecuar las entradas y accesos al Juzgado Laboral de Chimbote ya que esto repercutirá de manera positiva como elemento tangible en la satisfacción y comodidad del usuario externo que asiste a esta institución para efectuar sus trámites judiciales pertinentes.

## REFERENCIAS

- Aguerre, M. (2014). Satisfacción del cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Ensenada, La Plata - Argentina (Tesis de maestría). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/46849>
- Ambrocio, Y. (2017). La calidad de servicio y los resultados económicos en los recreos turísticos del distrito de Pillco Marca – Huánuco, 2017 (Tesis de licenciada). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4146/CALIDAD%20DE%20SERVICIO\\_AMBROCIO\\_MAGARINO\\_YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4146/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_AMBROCIO_MAGARINO_YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (junio, 2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Scielo* (vol.8 no.1). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Arellano, M. (2015). La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado Comisaría Vitarte, 2014 (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano\\_DM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano_DM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbulú, M. (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1567/arbulo\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aspajo, U. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24124>

- Balmori, G. & Flores J. (noviembre, 2014). MECSE: Evaluation model for internal service quality - México (ISSN 2007-1191). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/12603/1/11.22%20Art2%20pp%20191%20-%20213.pdf>
- Cabo, De la fuente, Zimmermann, (2018). Diferencia entre la investigación básica y aplicada. Portal biblioteca. Recuperado de <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>
- Cama, M. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15189>
- Carbajal, C. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
- CEPEJ (diciembre, 2016). Measuring the quality of justice (COUNCIL OF EUROPE). Recuperado de <https://rm.coe.int/1680747548>
- CEPEJ (s.f.). Quality of justice including digital transformations of the judiciary (COUNCIL OF EUROPE). Recuperado de <https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-work/quality-of-justice>
- Cornejo, M. (noviembre, 2012). Calidad de servicio y atención del usuario: la experiencia del servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Cortés, S. (2015). Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados civiles de Colombia (Tesis de especialización). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14060/Sonia%20Cort%E9s%20Ligarreto.pdf;jsessionid=D2BDF531A99AEFE9151181B93D0095FB?sequence=2>

- Dávila, M., Coronado, J. y Cerecer, B. (septiembre,2012). Dimensions of service quality in the distribution and commercialization process of electric energy. *Scielo* (vol.57 no.3). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422012000300008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008)
- De Jesús, A., León, A. y Pérez, B. (2017). Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. Red internacional de investigadores en competitividad (ISBN 978-607-96203-0-6). Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1508/1168>
- De la Peña, E. (junio, 2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Revista Científica Complutense* (Vol.27 Núm.1). Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386>
- DNS (october, 2019). What is QoS? Meaning and Best Quality os Service Tools 2020 (stuff). Recuperado de <https://www.dnsstuff.com/what-is-qos>
- Duque, E. (junio, 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Scielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Gálvez, F. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Superior de las Contrataciones del Estado, Lima 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18233>
- Ganga, F., Alarcón, N. & Pedraja, L. (diciembre, 2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile (*Scielo*, vol.27 no.4). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)

- Gerencia General: Boletín Estadístico Institucional N° 04 – 2018. (Enero – Diciembre, 2018). Poder Judicial del Perú. Recuperado de [https://es.scribd.com/document/401040979/BOLETIN-N-4-DICIEMBRE-2018#from\\_embed](https://es.scribd.com/document/401040979/BOLETIN-N-4-DICIEMBRE-2018#from_embed)
- Guevara, U. (2009). Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación (Tesis de maestría). Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>
- Herrera, L. (2014). La calidad en el sistema de administración de justicia (ESAN). Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf>
- Herrera, K. (2019). Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín – Moyobamba 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34978>
- Huayanca, A., Núñez, R., Arévalo, M y Suárez, W. (2018). Satisfacción del usuario en sedes Judiciales de la corte superior de justicia de Ica (Tesis de investigación). Recuperado de <https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/INVESTIGACION-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf>
- Ibarra, L. & Casas, E. (2015). Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service. Scielo. (vol.60. no.1). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010)
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015->

EPAE-Inca%20Allcahuaman-  
Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.p  
df?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, R. (1998). Metodología de la investigación: Elementos básicos para la investigación clínica. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)

Justo, C. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015 (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4965/Justo\\_Erquito\\_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4965/Justo_Erquito_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kohama, C. y Palacios, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33025/palacios\\_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33025/palacios_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, P. (2004). Población muestra y muestreo (vol.09 n08). *Scielo*. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2013). Encuesta a los usuarios de los servicios de defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en los distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11/INFORME-RESULTADOS-DEFENSA-PUBLICAok.pdf>

Mego, J. (2017). Celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto (Tesis de maestría). Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30848/mego\\_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30848/mego_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Molero, R. (2017). Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12007>

Network security (s.f.). What is Quality of service? (paloalto). Recuperado de <https://www.paloaltonetworks.com/cyberpedia/what-is-quality-of-service-qos>

Ortiz, (s.f.). Marco teórico. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_m\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf)

Ortiz, F. (2017). Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz\\_TFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_TFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paiva, O. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28586>

Peña, M. (2019). Caracterización de calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro Multiservicios: “Caso servicios múltiples Galney” – En el distrito de Tumbes, 2019 (Tesis de licenciada). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14821/CALIDAD\\_SERVICIOS\\_MYPES\\_LESLY\\_LISETH\\_PE%20D1A\\_MORAN.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14821/CALIDAD_SERVICIOS_MYPES_LESLY_LISETH_PE%20D1A_MORAN.pdf?sequence=4)

PMMCS, (2014). Encuestas de satisfacción (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales). Recuperado de [http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDAD ANO%20vs8%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDAD ANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf)

¿Qué es un estudio transversal? (s.f.). QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

¿Qué es la investigación correlacional? (s.f.). QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>

Real Academia Española (2020). Organización. Recuperado de <https://dle.rae.es/organizaci%C3%B3n>

Rodríguez, R. (2005). ¿Calidad de la justicia? - Eficacia y eficiencia en la Administración de justicia - San Salvador. Recuperado de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1838/calidaddelajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, D. y Romero, E. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017 (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28385/romero\\_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28385/romero_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Roncal, M. (2017). Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17694>

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público, un estudio sobre el Departamento de Obras particulares de la Municipalidad de Berisso - Argentina (Tesis de maestría). Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Romero, M. (2017). Calidad de prestaciones de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17694>

- Rouse, M. (2008). Quality of service (QoS). Recuperado de <https://searchunifiedcommunications.techtarget.com/definition/QoS-Quality-of-Service>
- Sáez, L., Castro, L. & Díaz, C. (junio, 2013). Customers' satisfaction assessment regarding to service quality of Feria Libre N° 2 in Quinta Normal Municipality, Santiago, Chile. Scielo (vol.31 no.2). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34292013000200003](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292013000200003)
- Santos, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018 (Tesis de doctorado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Seclén, P. y Darras, P. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados Perú, 2000. (Revista de investigación UNMSM, 127-141 (pg.). Vol. 66, Núm. 2.) recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361/1156>
- Shimabuku, R., et al (2012). Levels of dissatisfaction of external user of the Instituto Nacional de Salud del Niño in Lima, Perú (Scielo vol.29, no.4). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000400010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010)
- Tan, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación científica (5:145-154). Recuperado de [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Torres, A. y Vásquez, C. (2017). Análisis del grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la corte superior de justicia de Loreto, periodo 2012 (Tesis de maestría). Recuperado de

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6342/Analia\\_Tesis\\_Mestr%C3%ADa\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6342/Analia_Tesis_Mestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valverde, Y. (2017). Nivel de satisfacción del usuario en el poder judicial de Sihuas - Ancash (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12047>

Valdiviezo, B. (2015). Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la escuela "Sara Molina de García", sector norte de la ciudad de Machala, provincia del Oro-Ecuador 2013. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7767/Valdiviezo\\_cb%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7767/Valdiviezo_cb%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Veiga, J., De la Fuente, E. y Zimmermann, M. (marzo, 2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Scielo* (vol.54 no.210). Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)

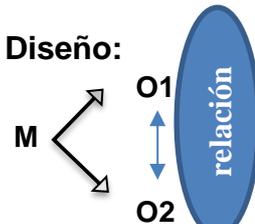
Vergara, J. y Quesada, V. (enero, 2011). Analysis of the Quality of Service and Student Satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, Using a Structural Equation Model. *Scielo* (vol.13 no1). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007)

Vivanco, C. (2016). Desempeño docente y calidad del servicio educativo que reciben estudiantes del bachillerato del colegio "República del Perú" de la ciudad de Machala, República del Ecuador, 2014 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5388>

## Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado

Laboral, Chimbote, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019.</p>	<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p>D1: Elementos Tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Diseño:</b></p>  <p>M = Personal del Juzgado laboral en la CSJS, de Chimbote. O1 = Nivel de calidad de servicio O2 = Nivel de satisfacción del usuario externo r = Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Modelo SERVQUAL Modelo SERVPERF</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019?</b></p>	<p>*Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019.</p> <p>*Relacionar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa, Chimbote, 2019.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p>	<p>D1: Confiabilidad D2: Validez D3: Lealtad</p>	<p><b>Instrumento de recolección de datos:</b></p> <p>Se realizo 2 instrumentos:</p> <p>1° Cuestionario de Calidad de servicio, consta de 22 ítems, de ejecución manual e individual (duración de 10 a 15 min).</p> <p>2° Cuestionario Satisfacción del usuario, consta de 16 ítems, de ejecución manual e individual (duración de 5 a 8 min.).</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b></p> <p>Los datos obtenidos serán analizados y procesados con el programa SPSS.</p>

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su criterio, mediante la siguiente escala:

Muy mal	<b>1</b>
Mal	<b>2</b>
Regular	<b>3</b>
Bueno	<b>4</b>
Muy bueno	<b>5</b>

CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Como califica la información brindada del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
2	¿Cómo califica el servicio brindado del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
3	¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos ofrecidos por parte del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
4	¿Cómo califica la preparación y capacitación del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
5	¿Cómo califica la comprensión de su problema por parte del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
6	¿Cómo califica el interés individual por su problema por parte del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
7	¿Cómo califica las explicaciones respecto a su problema que brindada el personal del Juzgado Laboral?					
8	¿Cómo califica el trato y el respeto brindados por parte del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
9	¿Cómo califica la celeridad en el trámite de los procesos judiciales del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					

<b>10</b>	¿Cómo califica el cumplimiento de horarios del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
<b>11</b>	¿Cómo califica la calidad de las respuestas brindadas por parte del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
<b>12</b>	¿Cómo califica la disponibilidad en la atención del personal jurisdiccional en el Juzgado Laboral?					
<b>13</b>	¿Cómo califica el ambiente en las zonas de espera del Juzgado Laboral?					
<b>14</b>	¿Cómo califica el acceso a las instalaciones del Juzgado Laboral?					
<b>15</b>	¿Cómo califica la iluminación y la ventilación del ambiente del Juzgado Laboral?					
<b>16</b>	¿Cómo califica el espacio en las instalaciones del Juzgado Laboral?					
<b>17</b>	¿Cómo califica el acceso preferencial por parte del personal jurisdiccional del juzgado Laboral?					
<b>18</b>	¿Cómo califica el acceso para discapacitados en las instalaciones del Juzgado Laboral?					
<b>19</b>	¿Cómo califica el trato a personas de la tercera edad por parte del personal jurisdiccional en el Juzgado Laboral?					
<b>20</b>	¿Cómo califica el trato a madres gestantes del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
<b>21</b>	¿Cómo califica el trato a personas discapacitadas del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					
<b>22</b>	¿Cómo califica la atención preferente del personal jurisdiccional del Juzgado Laboral?					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su criterio, mediante la siguiente escala:

Insatisfactorio	<b>1</b>
Regular	<b>2</b>
Bueno	<b>3</b>
Muy bueno	<b>4</b>
Satisfactorio	<b>5</b>

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La claridad con la que se expresó el trabajador judicial fue					
2	La amabilidad y cortesía que demostró el trabajador judicial fue					
3	La puntualidad con la que se realizaron audiencias físicas o virtuales fue					
4	La rapidez con la que se atendió su trámite judicial fue					
5	Las audiencias se realizaron siempre en la fecha programada de manera					
6	Las sentencias judiciales en cuanto al tiempo de duración se resuelven de manera					
7	Las comunicaciones escritas de citaciones judiciales laborales son					
8	la calidad de atención brindada por los trabajadores judiciales fue					
9	El trabajador judicial se encuentra capacitado para resolver sus consultas de modo					
10	El trabajador judicial para atenderle en los temas solicitados tiene experiencia					
11	El trabajador judicial le brindó la información que usted requirió de manera					
12	El trabajador judicial atendió sus reclamos o sugerencias de manera					
13	El horario en que fue citado a audiencias fue					
14	Considera que el trabajador judicial se comunica de una manera fácil de comprender					
15	El estado de ánimo que percibió del trabajador judicial fue					
16	Las citaciones programadas con anticipación para su audiencia fueron					

Anexo 03: Validez y Confiabilidad de instrumentos

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Autor: Victor Noriega

DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Elementos Tangibles</b>							
1. ¿Cómo califica la comodidad en las zonas de espera en el juzgado laboral?	X						
2. ¿Cómo califica el acceso a las instalaciones en el juzgado laboral?	X						
3. ¿Cómo califica el espacio en las instalaciones en el juzgado laboral?	X						
4. ¿Cómo califica el acceso preferencial por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
5. ¿Cómo califica el acceso para discapacitados en las instalaciones del juzgado laboral?	X						
<b>Fiabilidad</b>							
<b>Pertinencia</b>							
	Si	No	Si	No	Si	No	
6. ¿Cómo califica la información brindada por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
7. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos ofrecidos por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
8. ¿Cómo califica la preparación y capacitación por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
9. ¿Cómo califica el cumplimiento de horarios por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X						
10. ¿Cómo califica la disponibilidad para atenderle por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
<b>Capacidad de Respuesta</b>							
<b>Pertinencia</b>							
	Si	No	Si	No	Si	No	
11. ¿Cómo califica el servicio brindado por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
12. ¿Cómo califica las explicaciones respecto a su problema brindada por parte del personal del juzgado laboral?	X						
13. ¿Cómo califica la celeridad en el trámite de los procesos judiciales por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X						
14. ¿Cómo califica la atención preferente por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X						
<b>Seguridad</b>							
<b>Pertinencia</b>							
	Si	No	Si	No	Si	No	
15. ¿Cómo califica la iluminación y la ventilación en el juzgado laboral?	X						
16. ¿Cómo califica el trato a personas de la tercera edad por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
17. ¿Cómo califica el trato a madres gestantes por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X						
18. ¿Cómo califica el trato a personas discapacitadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X						

Empatía		Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		Si	No	Si	No	Si	No
19.	¿Cómo califica la comprensión de su problema por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X					
20.	¿Cómo califica el interés individual por su problema por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X					
21.	¿Cómo califica el trato y el respeto brindados por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X					
22.	¿Cómo califica la calidad de las respuestas brindadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Es aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

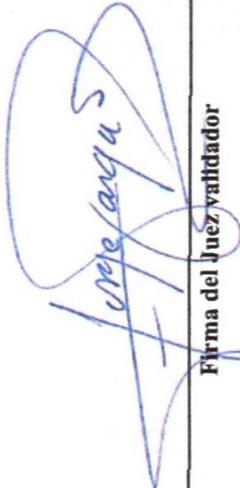
Opinión de aplicabilidad:

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del validador:

DNI: 18089357

Chimbote: 14 de julio 2020

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Juez validador

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia :** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Autor: Víctor Noriega

DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>							
1. Las sentencias judiciales en cuanto al tiempo de duración se resuelven de manera	X						
2. El trabajador judicial se encuentra capacitado para resolver sus consultas de modo	X						
3. El trabajador judicial para atenderle en los temas solicitados tiene experiencia	X						
4. El trabajador judicial le brindó la información la información que usted requirió de manera	X						
5. El trabajador judicial atendió sus reclamos o sugerencias de manera	X						
<b>Valores</b>							
	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		
	Si	No	Si	No	Si	No	
6. La claridad con la que se expresó el trabajador judicial fue	X						
7. La amabilidad y cortesía que demostró el trabajador judicial fue	X						
8. Las comunicaciones escritas de citaciones judiciales laborales son	X						
9. La calidad de atención brindada por los trabajadores judiciales fue	X						
10. Considera que el trabajador judicial se comunica de una manera fácil de comprender	X						
11. El estado de ánimo que percibió del trabajador judicial fue	X						
<b>Organización</b>							
	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		
	Si	No	Si	No	Si	No	
12. La puntualidad con la que se realizaron audiencias físicas o virtuales fue	X						
13. La rapidez con la que se atendió su trámite judicial fue	X						
14. Las audiencias se realizaron siempre en la fecha programada de manera	X						
15. El horario en que fue citado a audiencias fue	X						
16. Las citaciones programadas con anticipación para su audiencia fueron	X						

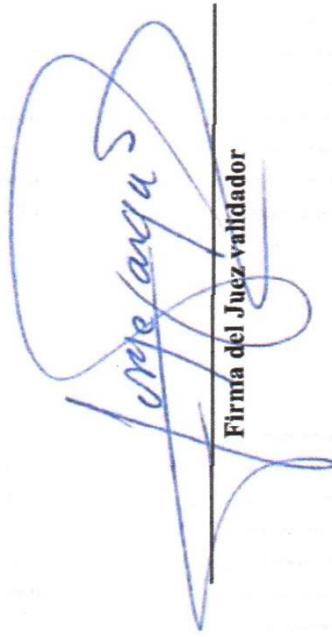
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable (  )      Aplicable después de corregir (    )      No aplicable (    )

Apellidos y nombres del juez evaluador: VARGAS LLUMPO, JORGE FAVIO      DNI: 18089357

Especialidad del validador: MAGISTER

Chimbote: 14 de julio 2020

  
Firma del Juez validador

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia :** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Autor : Victor Noriega

DIMENSIONES / ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Elementos Tangibles</b>							
1. ¿Cómo califica la comodidad en las zonas de espera en el juzgado laboral?	X		X		X		OK
2. ¿Cómo califica el acceso a las instalaciones en el juzgado laboral?	X		X				del
3. ¿Cómo califica el espacio en las instalaciones en el juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar x del
4. ¿Cómo califica el acceso preferencial por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X		cambiar x del
5. ¿Cómo califica el acceso para discapacitados en las instalaciones del juzgado laboral?	X		X		X		OK
<b>Fiabilidad</b>							
6. ¿Cómo califica la información brindada por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X				completar redacción
7. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos ofrecidos por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X		" "
8. ¿Cómo califica la preparación y capacitación por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X		" "
9. ¿Cómo califica el cumplimiento de horarios por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		OK
10. ¿Cómo califica la disponibilidad para atenderle por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X		completar
<b>Capacidad de Respuesta</b>							
11. ¿Cómo califica el servicio brindado por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X				completar
12. ¿Cómo califica las explicaciones respecto a su problema brindada por parte del personal del juzgado laboral?	X		X				No esta claro este ítem.
13. ¿Cómo califica la celeridad en el trámite de los procesos judiciales por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		OK
14. ¿Cómo califica la atención preferente por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		OK

  
**Juan Castro Santibañez**

	Seguridad		Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15. ¿Cómo califica la iluminación y la ventilación en el juzgado laboral?	X							
16. ¿Cómo califica el trato a personas de la tercera edad por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X					corregir
17. ¿Cómo califica el trato a madres gestantes por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X			"
18. ¿Cómo califica el trato a personas discapacitadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		X	"
<b>Empatía</b>								
19. ¿Cómo califica la comprensión de su problema por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X				X		X	OK
20. ¿Cómo califica el interés individual por su problema por parte del personal jurisdiccional en el juzgado laboral?	X		X		X			corregir
21. ¿Cómo califica el trato y el respeto brindados por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		X	OK
22. ¿Cómo califica la calidad de las respuestas brindadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		X	OK-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corregir Redacción de los ítems. - si existe suficiencia.  
 Es aplicable ( ) / No aplicable ( X )

Opinión de aplicabilidad:

Apellidos y nombres del juez evaluador: Castro Santisteban Martín

Especialidad del validador: Psicología - Magister en Psicología Clínica

DNI: 08553897

Chimbote: 20 de Julio 2020

  
**Mg. María Castro Santisteban**

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Autor : Víctor Noriega

DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>							
1. Las sentencias judiciales en cuanto al tiempo de duración se resuelven de manera	X		X		X		OK
2. El trabajador judicial se encuentra capacitado para resolver sus consultas de modo	X		X		X		OK
3. El trabajador judicial para atenderle en los temas solicitados tiene experiencia	X		X		X		OK
4. El trabajador judicial le brindó la información la <u>información</u> que usted requirió de manera	X		X			X	corregir redacción
5. El trabajador judicial atendió sus reclamos o sugerencias de manera	X		X		X		OK
<b>Valores</b>							
6. La claridad con la que se expresó el trabajador judicial fue	X		X		X		OK
7. La amabilidad y cortesía que demostró el trabajador judicial fue	X		X		X		OK
8. Las comunicaciones escritas de citaciones judiciales laborales son	X		X		X		OK
9. La calidad de atención brindada por los trabajadores judiciales fue	X		X		X		OK
10. Considera que el trabajador judicial se comunica de una manera fácil de comprender	X		X		X		OK
11. El estado de ánimo que percibió del trabajador judicial fue	X		X		X		OK
<b>Organización</b>							
12. La puntualidad con la que se realizaron audiencias físicas o virtuales fue	X		X		X		OK
13. La rapidez con la que se atendió su trámite judicial fue	X		X		X		OK
14. Las audiencias se realizaron siempre en la fecha programada de manera	X		X		X		OK
15. El horario en que fue citado a audiencias fue	X		X		X		OK
16. Las citaciones programadas con anticipación para su audiencia fueron	X		X		X		OK

  
**Mg. Martín Castro Santibáñez**

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Autor: Víctor Noriega

DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Elementos Tangibles</b>							
1. ¿Cómo califica la <del>comodidad</del> en las zonas de espera <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "la comodidad" por "el ambiente" Cambiar "en el" por "del"
2. ¿Cómo califica el acceso a las instalaciones <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "en el" por "del"
3. ¿Cómo califica el espacio en las instalaciones <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "en el" por "del"
4. ¿Cómo califica el acceso preferencial por parte del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "en el" por "del"
5. ¿Cómo califica el acceso para discapacitados en las instalaciones del juzgado laboral?	X		X		X		OK
<b>Fiabilidad</b>							
6. ¿Cómo califica la información brindada <del>por parte</del> del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Borrar "por parte" Cambiar "en el" por "del"
7. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos ofrecidos por parte del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "en el" por "del"
8. ¿Cómo califica la preparación y capacitación <del>por parte</del> del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Borrar "por parte" Cambiar "en el" por "del"
9. ¿Cómo califica el cumplimiento de horarios <del>por parte</del> del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		Borrar "por parte"
10. ¿Cómo califica la disponibilidad <del>para atenderle por parte</del> del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "para atender por parte" por "en la atención" Cambiar "en el" por "del"
<b>Capacidad de Respuesta</b>							
11. ¿Cómo califica el servicio brindado <del>por parte</del> del personal jurisdiccional <del>en el</del> juzgado laboral?	X		X		X		Borrar "por parte" Cambiar "en el" por "del"
12. ¿Cómo califica las explicaciones respecto a su problema <del>brindada por parte del</del> personal del juzgado laboral?	X		X		X		Cambiar "brindada por parte del" por "que le brinda el"
13. ¿Cómo califica la celeridad en el trámite de los procesos judiciales <del>por parte</del> del personal jurisdiccional del juzgado laboral?	X		X		X		Borrar "por parte"
14. ¿Cómo califica la atención preferente <del>por parte</del> del personal jurisdiccional del juzgado laboral?			X		X		Borrar "por parte"

Seguridad		Pertinencia		Relevancia		Claridad	
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
X				X			
15. ¿Cómo califica la iluminación y la ventilación <b>en el</b> juzgado laboral?							
							Cambiar "en el" por #de los ambientes del Este ítem representa más a la dimensión aspectos tangibles
X			X			X	
16. ¿Cómo califica el trato a personas de la tercera edad <b>por parte</b> del personal jurisdiccional <b>en el</b> juzgado laboral?							
			X			X	Borrar "por parte"
X			X			X	Cambiar "en el" por "del"
17. ¿Cómo califica el trato a madres gestantes <b>por parte</b> del personal jurisdiccional <b>en el</b> juzgado laboral?							
			X			X	Borrar "por parte"
X			X			X	Cambiar "en el" por "del"
18. ¿Cómo califica el trato a personas discapacitadas <b>por parte</b> del personal jurisdiccional del juzgado laboral?							
			X			X	Borrar "por parte"
<b>Empatía</b>							
19. ¿Cómo califica la comprensión de su problema por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?							
X			X			X	OK
20. ¿Cómo califica el interés individual por su problema por parte del personal jurisdiccional <b>en el</b> juzgado laboral?							
			X			X	Cambiar "en el" por "del"
X			X			X	OK
21. ¿Cómo califica el trato y el respeto brindados por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?							
X			X			X	OK
22. ¿Cómo califica la calidad de las respuestas brindadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?							
X			X			X	OK
23. ¿Cómo califica la calidad de las respuestas brindadas por parte del personal jurisdiccional del juzgado laboral?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corregir redacción en algunos ítems y si hay suficiencia en el instrumento

Es aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( X )      No aplicable ( )

Opinión de aplicabilidad:

Apellidos y nombres del juez evaluador: LÓPEZ RIVERA ELIZABETH ROCIO

DNI: 32972288

Especialidad del validador: PSICOLOGA - MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD

Chimbote: 22 de JULIO 2020



Firma del Juez/validador

**MATRIZ PARA VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES  
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Autor : Victor Noriega

DIMENSIONES / ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Confiabilidad</b>							
1. Las sentencias judiciales en cuanto al tiempo de duración se resuelven de manera	X		X		X		OK
2. El trabajador judicial se encuentra capacitado para resolver sus consultas de modo	X		X		X		OK
3. El trabajador judicial para atenderle en los temas solicitados tiene experiencia	X		X		X		OK
4. El trabajador judicial le brindó la información <del>la información</del> que usted requirió de manera	X		X			X	Borrar "la información" se repite.
5. El trabajador judicial atendió sus reclamos o sugerencias de manera	X		X		X		OK
<b>Valores</b>							
6. La claridad con la que se expresó el trabajador judicial fue							
7. La amabilidad y cortesía que demostró el trabajador judicial fue							
8. Las comunicaciones escritas de citaciones judiciales laborales son							
9. La calidad de atención brindada por los trabajadores judiciales fue							
10. Considera que el trabajador judicial se comunica de una manera fácil de comprender							
11. El estado de ánimo que percibió el trabajador judicial fue							
<b>Organización</b>							
12. La puntualidad con la que se realizaron audiencias físicas o virtuales fue							
13. La rapidez con la que se atendió su trámite judicial fue							
14. Las audiencias se realizaron siempre en la fecha programada de manera							
15. El horario en que fue citado a audiencias fue							
16. Las citaciones programadas con anticipación para su audiencia fueron							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: LÓPEZ RIVERA ELIZABETH ROCIO      DNI: 32972288

Especialidad del validador: PSICOLOGA -- MAGISTER EN PSICOLOGIA CLÍNICA Y DE LA SALUD

Chimbote: 22 de JULIO 2020

  
Firma del Juez validador



Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario externo.

	SI	SII	SIII	SIV	SV	SVI	SVII	SVIII	SIX	SX	SXI	SVII	SXIII	SXIV	SVV	SVVI
1	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3
2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4
5	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14	2	2	2	1	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2
15	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
16	4	4	5	4	4	5	3	2	5	3	3	3	2	4	5	2
17	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
18	5	4	3	4	3	3	5	4	2	3	4	4	5	4	4	5
19	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2
20	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4

## **Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra**

López (2004), los define de la siguiente manera:

**Población:** Conjunto de personas sobre los que se desea conocer, alguna cosa en una investigación, esta puede estar constituido por nacimientos, personas, entre otros.

- **Criterios de inclusión:** Estuvieron constituidos por los usuarios que han iniciado demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de justicia Del Santa – Chimbote. Usuarios entre las edades de 18 - 60 años.
- **criterios de exclusión:** Son usuarios que, por alguna discapacidad de fuerza mayor, no pueden opinar. Usuarios que no quieren ser parte de la encuesta. Usuarios menores de edad y que supera los 60 años. Usuarios analfabetos.

**Muestra:** Es un subconjunto del universo donde se llevará a cabo el examen. Por ende, la muestra tomada es una fracción representativa del universo (Santos, 2019). Por lo que la muestra, se aplicó de manera no probabilística ya que esta fue elegida por el investigador, la cual estuvo conformada por 50 usuarios, que han iniciado una demanda en el servicio del Juzgado Laboral de la CSJS en Chimbote.

**Muestreo:** El método de selección de los factores de la muestra del total universal se traduce en un conglomerado de criterios y reglas; y mediante estos se escoge un conjunto de factores de una población que representan lo que acontece en toda esa población (Kohama y Palacios, 2018).

## Anexo 05: Autorización de la Institución donde se aplicó la investigación

	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN</b>
---	--

Yo, VICTOR ALBERTO NORIEGA VARIAS, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, con tesis titulada

**“Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el juzgado laboral, Chimbote – 2020”**, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública. Solicito se me EXONERE de la presentación del Anexo N°06.

Requerido por los siguientes motivos:

- a) En virtud del punto 3.7. (ASPECTOS ÉTICOS) de los lineamientos que se nos formularon para la elaboración de la presente tesis, SE NOS SEÑALÓ EXPRESAMENTE QUE LA IDENTIDAD DEL INFORMANTE NO SERÁ REVELADA, POR LO QUE TODA INFORMACIÓN SE MANTENDRÁ EN EL ANONIMATO, motivo por el cual no puedo hacer pública la información correspondiente a los informantes que aportaron datos para mi informe de tesis.
- b) Debe tomarse en cuenta también la extrema dificultad debido a la pandemia de la COVID-19 que existía en la fecha de elaboración de la presente tesis PARA OBTENER PERMISOS POR ESCRITO TANTO DE ENTIDADES PÚBLICAS COMO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, pues la recolección de datos de la presente tesis se realizó en los meses donde la mortandad e infección por la COVID-19 se encontraba en su punto más álgido razón por la que los aportantes de datos para mi investigación se negaban a conceder permisos por escrito.

Ciudad de Chimbote, 15 de agosto 2020.



Firma

NORIEGA VARIAS, VICTOR ALBERTO  
DNI: 41030145