



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA -
VENTANILLA, LIMA, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**CERNA PEREDA, EYDI JHUDITH
ORCID:0009-0007-4250-7079**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0146-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:50** horas del día **19** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA - VENTANILLA, LIMA, 2024**

Presentada Por :
(0120081011) **CERNA PEREDA EYDI JHUDITH**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA - VENTANILLA, LIMA, 2024 Del (de la) estudiante CERNA PEREDA EYDI JHUDITH , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, fuente de sabiduría y guía constante en mi camino.

A mis queridos padres, por su apoyo constante, sacrificio incansable y su amor incondicional. A mis hermanos que su ánimo y complicidad en cada paso de este camino. A mis queridos sobrinos, por ser siempre mi fuente de alegría e inspiración. A todas las personas que han estado a mi lado durante este arduo proceso, su aliento ha sido mi mayor fortaleza. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza durante este camino académico. Su amor y gracia han hecho posible este logro. Que este trabajo sea para su gloria. Amén

Agradezco profundamente a mi familia por su amor, apoyo incondicional y sacrificios que han hecho posible este logro académico. A mis padres, Félix y Dolores, a mis hermanos, Maritza, Jhunion, Irwin y Jhonatan, les agradezco por ser mi inspiración constante y por estar a mi lado en este camino. Su apoyo e inspiración a lo largo de este viaje. Sus palabras de aliento y su amor inquebrantable han sido mis verdaderas motivaciones y me han ayudado a avanzar.

Quiero expresar mi gratitud a Lis y Guillermo, que han estado a mi lado en todo momento a lo largo de este proceso. Agradezco sus consejos, su apoyo emocional y su fe en mí incluso cuando tenía dudas. Mi logro se debe en gran medida a cada acto y declaración de apoyo.

No podría haber llegado tan lejos sin su amor y aliento.

Índice General

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice General..... | VI |
| Lista de Tablas..... | VIII |
| Lista de Figuras | IX |
| Resumen | X |
| Abstract..... | XI |
| I. Planteamiento del problema | 1 |
| II. Marco teórico | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.2 Bases teóricas | 19 |
| 2.3 Hipótesis..... | 28 |
| III. Metodología..... | 29 |
| 3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación..... | 29 |
| 3.2 Población..... | 30 |
| 3.3 Operacionalización de las variables | 33 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 34 |
| 3.5 Método de análisis de datos | 34 |
| 3.6 Aspectos Éticos | 35 |
| IV. Resultados | 37 |
| V. Discusión | 50 |
| VI. Conclusiones | 84 |
| VII. Recomendaciones..... | 85 |
| Referencias bibliográficas | 86 |

| | |
|--|-----|
| Anexos | 94 |
| Anexo 01. Matriz de consistencia | 94 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información | 95 |
| Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos | 97 |
| Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros..... | 114 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 37 |
| Tabla 2. Características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 39 |
| Tabla 3. Características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 41 |
| Tabla 4. Características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 43 |
| Tabla 5. Propuesta de un plan de calidad de servicio para la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima 2024. | 45 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 38 |
| Figura 2. Características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 40 |
| Figura 3. Características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 42 |
| Figura 4. Características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. | 44 |

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, 2024; el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población de 632 y una muestra de 150 usuarios; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: En base a la calidad de servicio se demostró que, el 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, el 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado, en relación a la satisfacción del usuario se encontró que el 72.00% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, en la programación de audiencias, el 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado. Se concluye que la entidad en estudio carece un servicio de calidad efectivo debido a que los usuarios expresaron que los funcionarios sólo a veces muestran iniciativa para atender a todas sus necesidades; así mismo se identificó que a veces el tiempo de espera fue el adecuado esto se debe a que diariamente existe una gran cantidad de visitas al establecimiento y dicha entidad no muestra buena capacidad de respuesta; por ende, el usuario no muestra un alto nivel de satisfacción.

Palabras clave: calidad, satisfacción, servicio, usuario

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve the quality of service for user satisfaction in the Superior Court of Justice of Puente Piedra – Ventanilla, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a population of 632 and a sample of 150 users were taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 16 questions on a Likert scale, the results were: based on the quality of services, it was shown that 74.67% mentioned that sometimes the official shows initiative , 71.33% consider that sometimes the waiting time in the entity is adequate, in relation to user satisfaction it was found that 72.00% consider that sometimes officials show efficiency, in the scheduling of hearings, 77.33% They mention that the official rarely maintains adequate non-verbal language. It is concluded that the entity under study lacks an effective quality service because users expressed that officials only sometimes show initiative to meet all their needs; Likewise, it was identified that sometimes the waiting time was adequate, this is because there are a large number of visits to the establishment daily and said entity does not show good response capacity; Therefore, the user does not show a high level of satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, service, user

I. Planteamiento del problema

Lograr el satisfacer al usuario requiere una alta calidad del servicio. La evaluación interna de las necesidades de una persona basada en sí quedó satisfecha o no con el servicio prestado se denomina satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario está correlacionada con la calidad de los servicios prestados e indica si un cliente volverá a utilizar la organización o entidad con fines comerciales o para solicitar más servicios (Zambrano y Segovia, 2019).

Sin embargo, a nivel internacional las entidades públicas no se preocupan por mejorar la satisfacción del usuario a través de un buen servicio; a pesar que es un tema de interés por la población, no existen auditorias dirigidas al cálculo de la calidad porque no lo consideran necesario, por lo que es urgente que las autoridades políticas tomen en cuenta estrategias y herramientas para medir la calidad de servicio; puesto que además de que existe un pago por la realización de algún trámite en las entidades no se prioriza el buen trato, puntualidad y responsabilidad en las operaciones (Tuesta, 2023).

En China pese al aumento de personal en las entidades gubernamentales el nivel de calidad de servicio es bajo, pues aún no ha podido reducir la cantidad de reclamos que vienen realizando los usuarios por el maltrato que reciben por parte de los empleados y funcionarios de las instituciones; evidenciándose que el personal que atiende a los usuarios no cuenta con habilidades en el control de sus emociones, cayendo en insultos ante los reclamos airados que ejecutan los ciudadanos ante algún abuso recibido (Liu et al., 2020).

La problemática de la calidad de servicio que se brindan a los usuarios en Italia, es la confusión que generan la difusión de noticias en las plataformas digitales y en los mismos establecimientos de las instituciones, sobre los cambios de los procedimientos y requisitos de los trámites. Uno de los principales problemas que presentan las haciendas públicas en Indonesia es una defectuosa infraestructura en los servicios de electricidad, suministro de agua potable, telecomunicaciones, instalaciones viales, esto evidencia que las autoridades no están involucradas directamente con las necesidades de la población, siendo estos factores los que generan una baja calidad de servicio (Tangi et al., 2021).

En Ecuador se incrementó la burocracia y la corrupción en el sector público, específicamente en los gobiernos regionales, donde las autoridades, funcionarios y trabajadores no tienen vocación de servicios pues no quieren asumir su responsabilidad o el

trabajador encomendado, lo único que hace es despachar o dar trámite a los documentos, en muchos casos es la secretaria quien hace los despachos y el gerente o directivo lo único que hace es firmar; por ende, no brindan una buena atención al público usuario, especialmente a los campesinos, nativos y comuneros que vienen a realizar sus gestiones en estas instituciones del estado. También se evidencia que existe duplicidad de funciones entre los gobiernos regionales, municipalidades provinciales y distritales, con las unidades ejecutoras del gobierno central y los programas sociales, trajo como consecuencia la duplicidad en el uso de los recursos económicos, materiales y económicos, que perjudica al erario nacional e indirectamente la satisfacción del usuario (Vélez, 2023).

En el Perú muchas entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aun no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. Para muchos ciudadanos realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores; esto se debe a que hoy en día los usuarios se han vuelto más riguroso, más conocedores de sus derechos y obligaciones como ciudadanos por ello la calidad de servicio y la satisfacción del usuario forma parte principal para el funcionamiento de una empresa y en nuestro país muchas de las empresas tanto públicas y privadas descuidan los servicios que brindan y a su vez la satisfacción de los usuarios (Culqui y Callao, 2021).

A nivel local los múltiples factores que están generando una deficiente calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, es que los servidores públicos no tienen el conocimiento necesario sobre los procedimientos y requisitos que se necesita para proceder con algunos trámites, otro problema es que los trabajadores no demuestran buenas habilidades comunicativas lo que les impide ser empáticos y entender las situaciones que presentan los ciudadanos, aprovechándose en algunos casos de que las personas necesitan con urgencia el servicio y no disponen del tiempo necesario para que se reprogramen sus citas, cabe decir que esto conlleva a que el nivel de insatisfacción aumente ocasionando problemas enormes a la institución y autoridades ya que se ven desprestigiadas.

Por lo anteriormente expresado, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?. Y como problemas

específicos: ¿Cuáles son las características de la Percepción del Servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?; ¿Cuáles son las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?; ¿Cuáles son las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?; y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de calidad de servicio para la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, 2024. Y como objetivos específicos: Describir las características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. Describir las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. Describir las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. Describir las características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque aportó teorías, conceptos y definiciones de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, lo que permitió formular tácticas específicas para elevar el nivel de atención de todas las partes implicadas en cuestiones de calidad del servicio. En consecuencia, los datos benefician a quienes en el futuro deseen emprender investigaciones. Del mismo modo que esta teoría apoyó las variables de la investigación y reforzó la presentación de los resultados, también se aportó conceptos y definiciones actuales sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Asimismo, tiene una justificación práctica de debido a que se planteó tácticas para elevar el nivel de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, para lo cual es necesario que los funcionarios estén adecuadamente motivados,

bien capacitados y dotados de los recursos necesarios para brindar una atención de calidad. Por otro lado, para satisfacer las necesidades de los usuarios que adquieren diferentes servicios, esta investigación desarrolló un plan de mejora para la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra - Ventanilla. Por otro lado, ayuda a las diferentes instituciones a darse cuenta de lo importante que es contar con personal debidamente calificado y motivado, además de la tecnología necesaria para ofrecer un excelente servicio al cliente, así también los resultados de este estudio ayudaran a los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra - Ventanilla a conocer el grado de satisfacción de los clientes con los servicios que reciben. Finalmente se justifica de manera metodológica, debido a que aportó dos nuevos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) relacionados a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, los cuales fueron sometidos al proceso de validez y confiabilidad; esto va a servir de guía futuros investigadores ya que brinda información y sugerencias a la problemática detectada en las conclusiones.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Internacional

Gancino (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptiva-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una muestra de 379 usuarios de una población de 325754 usuarios, los resultados fueron: El 64,11% casi nunca se cumplieron sus expectativas con relación al tiempo de atención, cortesía, rapidez en la atención durante el proceso de matriculación de su vehículo, el 72.03% indicaron que casi nunca la unidad de matriculación vehicular cuenta una adecuada accesibilidad en relación a las entradas, gradas, rampas para personas con discapacidad, sitios de espera, entre otros, el 67.81% de los usuarios respondieron que casi nunca los servidores públicos que le atendieron en la unidad de matriculación vehicular le brindaron toda la información necesaria sobre los requisitos esenciales para poder matricular su vehículo, El 75.99% de los datos se concentran en una percepción negativa con las opciones nunca y casi nunca, por lo que la puntualidad en relación a la generación de los procesos de matriculación tiene muy poca atención por parte de los funcionarios, el 67.02% de los usuarios indicaron que casi nunca los procesos de matriculación vehicular se realizaron con agilidad y sencillez, De acuerdo a la pregunta establecida sobre si los servidores públicos de la unidad de matriculación vehicular demostraron cortesía, el 71.77% de los usuarios indicaron que casi nunca, 20.84% casi siempre, 5.80% nunca y 1.59% siempre, el 65.44% de los usuarios indicaron que casi nunca los servidores públicos de la unidad de matriculación vehicular demostraron profesionalismo durante el proceso de matriculación, el 66.23% de los usuarios indicaron que casi nunca fue útil la página web de la unidad de matriculación vehicular. Se concluye que: La satisfacción del cliente tiene una mayor correlación con la dimensión quejas del cliente que con la lealtad del cliente con un valor de correlación de Pearson de 0.681 y un p valor de 0.000. Por lo que se concluye que

mediante la utilización del modelo ACSI refleja resultados negativos, por cuanto las dimensiones de la calidad no son debidamente abordadas en la agencia de tránsito lo que genera que los usuarios tengan una mayor probabilidad de estar insatisfechos con el servicio recibido.

Calero (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*, tuvo como objetivo: Analizar la mejora continua, gestión y calidad del servicio interno y externo en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato para reducir recursos y tiempos de espera en los trámites a realizar en la institución. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptiva-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 06 preguntas a una muestra de 342 usuarios de una población de 3106 usuarios pacientes, los resultados fueron: existe información disponibles y acceso para los usuarios reflejado en un 53% de casi siempre por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, el 37% de los usuarios recalcaron que casi siempre existe trabajo en equipo en la atención del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD de Ambato, al 59% que confirma que casi siempre demuestran conocimientos en el cargo, el 62% de los usuarios mencionaron casi siempre los funcionarios demuestran organización en sus actividades y respectivas tareas en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, a conocer que, la atención individualizada que brinda la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es considerada por los usuarios en un 56% casi siempre, las inquietudes o alternativas de solución para los usuarios son respondidas por la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato el 42% confirmo que es casi siempre, el trato por parte del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD, los usuarios recalcaron que un 54% lo realizan casi siempre de forma cortés y amable. Se concluye que: Los usuarios califican a la unidad de matriculación y revisión técnica 86 vehicular GAD Ambato dentro de una escala de buena, conforme a la aplicación del modelo Servqual que permite evaluar las percepciones de los clientes de acuerdo al servicio prestado. Las dimensiones del modelo de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, demostraron que existe falencias en la publicidad el cual debe ser clara y sencilla,

el servicio prestado debe ser a tiempo, falta del personal en receptividad y disposición de cambios y proporción de inquietudes y alternativas de solución al usuario.

Acosta (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tuvo como objetivo: Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptiva-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas a una muestra de 373 usuarios de una población de 13060 usuarios, los resultados fueron: el 75% de los encuestados mencionan que pertenecen al cementerio municipal la Merced; el 56% de usuarios son de sexo femenino, el 54% de los encuestados mencionan que la administración de los cementerios municipales rara vez informa a los usuarios sobre la protección de datos, el 50% indica que el GAD de Ambato nunca realiza difusión web de los cementerios municipales a veces, el 50% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces tiene el número suficiente de personas que otorgan el servicio, el 44% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces muestra el organigrama del área, el 39% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces dispone del servicio de recepción de datos personales y formularios, el 53% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece, el 39% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca recibe entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales, el 54% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces dispone de formularios para realizar el servicio que brinda, el 62% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda, el 45% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca efectúa una encuesta para medir su satisfacción, el 48% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces se efectúa un servicio en que se piense en tiempo y costo adecuado, el 48% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca se entrega la resolución que resuelve cada caso presentado,

Pabon y Palacio (2020) en su tesis para obtener el grado de licenciados en la Universidad de la Costa 1970, Barranquilla, desarrollo la investigación titulada *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. El objetivo principal del estudio fue conocer el grado de percepción de los consumidores de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena de 2017 a 2019, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una población de 3185 pacientes, los resultados fueron: Se calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada por el hospital, el mayor porcentaje de los pacientes califico con buena la atención por el laboratorio clínico el 83,1%, la atención de enfermería el 79,5%; la atención médica el 77,7%, el servicio de citas el 74%, evidenciaron que el 88% de los usuarios considera que el personal está altamente capacitado para hacer un profesional de la salud. Resultados estuvieron por encima al realizado por Lobo (2016) en el país de Cuba, en el cual la satisfacción estuvo en el 70% de los habitantes. Se concluye que: La percepción de los usuarios por cada uno de los servicios recibidos fue calificada en el nivel de bueno, lo cual es un indicador de buena calidad de la atención, de la calidad de la infraestructura y calidad técnica, evidenciada por: Existe satisfacción en los usuarios por las instalaciones físicas de los diferentes servicios de citas y de espera. También por la limpieza de las instalaciones. Los tiempos de espera para la atención en urgencias son oportunos al encontrarse entre los 11 a 20 minutos, de igual manera los del servicio de consulta externa oscilan entre los 0 a 20 minutos, lo cual indica que existe oportunidad en la atención.

Aguirre (2020) en su investigación titulada: *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. La investigación tiene como objetivo general. Evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de proponer un plan de mejoras. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una población de 295 consumidores, los

resultados fueron: El 45% están de acuerdo con las agencias y oficinas tienen instalaciones y equipos pues tienen apariencia agradable y moderna, el 50% están de acuerdo con la concesión cuenta con hidrocleaners en buen estado para satisfacer la demanda de los servicios complementarios como limpieza de pozo séptico, alquiler de hidrocleaner y otros requerimientos, el 63% están de acuerdo con la apariencia y presentación de los empleados administrativos y de campo es buena, el 52% están de acuerdo con los materiales y medios de comunicación como folletos, volantes, redes sociales son visualmente atractivos, fáciles de entender y útiles para el usuario, el 45% están de acuerdo con que el personal de campo está equipado con herramientas necesarias o adecuadas para cumplir con los requerimientos, el 85% están de acuerdo con se encuentra satisfecho con los tiempos servicios adicionales como (limpiezas alcantarillas, reparaciones de fugas, reconexiones. etc., el 96% están de acuerdo con el comportamiento y atención del personal inspira confianza, el 85% están de acuerdo con el personal administrativo trata con amabilidad a los usuarios; se concluye que: las instituciones de este tipo además están en la capacidad de apertura investigaciones de modelos de calidad detallados al inicio del marco teórico para determinar y extraer nuevos ejemplos aplicados y llevarlo a nivel organizacional interno, modelos de liderazgo y controles internos. Mediante validaciones en procesos, la concesión podrá analizar criterios que permitan impulsar los modelos de excelencia a las direcciones de cada sección.

Taípe (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gad Municipal del cantón Salcedo*, tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 09 preguntas a una muestra de 382 usuarios de una población de 65,000 habitantes, los resultados fueron: El 55,2% mencionan que los trabajadores tienen experiencia en su cargo, 39,8% responden que el personal no es educado y amable con ellos, el 55,2% responden que han recibido un servicio rápido, el 44,5% responden que los funcionarios no están comprometidos y motivados en su área de trabajo, el 49,2% responden que los trabajadores les inspira confianza, el 66,3% mencionan que los requerimientos han sido atendidos sin errores, el 43,9% señalan que el trato al público es cordial y amable, el 44,7% expresan que las oficinas son cómodas, el 68,1% revelan que el personal está uniformado. Se concluye que: La calidad de servicio es la capacidad que tiene una persona para satisfacer las

inquietudes o requerimientos de los usuarios, en la actualidad algunas empresas evalúan la calidad brindada por los funcionarios mediante maquinas con parámetros excelente, bueno, malo que indican si la atención o el servicio fue la satisfacción del público. La satisfacción del usuario es el sentimiento de placer que toda institución trata de lograr y cumplir, para cubrir las necesidades y deseos de los usuarios.

Nacional

Hernández (2022) en su tesis para obtener el grado de magister en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, donde estudió gestión pública. *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022*. El propósito de este estudio fue determinar la correlación entre la felicidad del usuario en el distrito de Tambogrande de 2022 y la calidad del servicio de AP. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 09 preguntas a una población de 378 clientes, los resultados fueron: El 56% indicaron que el servicio de agua potable es de calidad, el 56% indicaron que el servicio de agua potable es eficiente, el 84% indicaron que el servicio de agua potable es continuo, el 56% indicaron que hay escases de agua en alguna época del año, el 75% indicaron que su grado de satisfacción sobre la disponibilidad del servicio de agua potable es bueno, el 50% indicaron que el servicio de agua potable es accesible a su vivienda, el 45% indicaron que el servicio de agua potable es equitativo para la población, el 85% indicaron que son suficientes las horas establecidas del servicio, el 50% calificaron como bueno el sistema de la planta de tratamiento para obtener agua potable, el 74% indicaron que su grado de satisfacción sobre la accesibilidad del servicio de agua potablees regular. Se concluyó que existe una correlación alta entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de AP del distrito de Tambogrande, 2022. Según el análisis estadístico nos da un Rho Spearman ($r = 0,793^{**}$ correlación alta) y un p valor $0,000 < 0,05$.

Capcha (2021) en su investigación para obtener el grado Académico de licenciado en administración para la Universidad Continental, Perú. Titulado: *Gestión y calidad de servicio en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021*. Presenta como objetivo: determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no

experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas a una muestra de 50 usuarios de una población de 699,791 habitante, los resultados fueron: El 56% considera que las actividades de la municipalidad provincial de Huancavelica están planificadas, el 50% considera que nota que el personal es capacitado para el logro de los objetivos institucionales, el 56% considera que las actividades que desarrolla permiten prever algún suceso indeseado, el 75% considera que percibe que se adaptan con facilidad a los cambios, el 75% considera que la planificación se ajusta a las necesidades de la comunidad huancavelicana organiza sus acciones de forma anticipada. Se concluyó que no hay una vinculación entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, en vista de que se consiguió un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=-0.086$, un p-valor de $p=0.525$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = -0.8812378$.

Cayotopa (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Señor de Sipán, Perú. Titulado: *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; tuvo como objetivo principal proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 07 preguntas a una muestra población de 387 usuarios, los resultados fueron: El 76% indicaron que la Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado, el 50% indicaron que los colaboradores de la mdjlo muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios, el 84% indicaron que el servicio por parte de la mdjlo es la más adecuada, el 75% indicaron que la información que le brinda la mdjlo es la más adecuada, el 76% indicaron que los equipos con los que cuenta la mdjlo son los más adecuados para brindar atención al usuario, el 50% indicaron que la infraestructura con la que cuenta la mdjlo es la más adecuada para brindar atención al usuario, el 42% indicaron que los horarios de atención por parte de la mdjlo son los adecuados. Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital está siendo afectada por diversos factores de una mala gestión administrativa, los cuales se llegaron a determinar mediante el proceso de datos obtenidos mediante las

encuestas, así mismo, se pudo establecer estrategias con sus respectivas actividades programas; las cuales servirán de soluciones para mejorar la segunda variable.

Saavedra (2021) en su investigación para obtener el grado Académico de Magister en Administración en la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, desarrolló la investigación titulada: *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina Registral Chiclayo - Sunarp en el año 2019; la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 07 preguntas a una muestra de 388 usuarios de una población de 699,791 habitante, los resultados fueron: El 45% indicaron que La folletería y banners son entendibles e informan lo que necesito, el 50% indicaron que trabajador resolvió claramente sus preguntas, el 84% indicaron que las instalaciones están cuidadas, ventiladas y limpias, aptas para brindar un buen servicio, el 74% indicaron que recibió información clara sobre los plazos del trámite, el 74% indicaron que los tiempos de entrega y/o espera de los servicios solicitados han mejorado, el 45% indicaron que el trabajador que lo atendió fue amable, cortés y respetuoso, el 51% indicaron que el trabajador siempre le prestó la atención necesaria durante el tiempo que duró la solicitud, el 70% indicaron le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente. Se concluye que: En la Oficina Registral de Chiclayo –Sunarp se está brindado una correcta atención a los usuarios que asisten a dicha entidad, y esto se respalda con un 67% de satisfacción general es decir se está cumpliendo con los parámetros establecidos con respecto a la atención al usuario, por lo tanto, se está cumpliendo con las expectativas esperadas.

Pérez (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional de Ucayali, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*; con el objetivo de definir la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas a una muestra de 104 usuarios de una población

de 699,791 habitante, los resultados fueron: El 45% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía cumple con el servicio prometido de calidad. El 58% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía brinda el servicio o producto en el tiempo aceptable. El 85% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía muestra disposición en la solución de sus problemas El 45% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía desarrolla el servicio de forma eficaz en la primera atención. El 74% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía tiene infraestructuras visualmente confortables. El 75% indicaron que la municipalidad distrital de Iparía cuenta con equipación moderna El 67% indicaron que la El personal de la municipalidad distrital de Iparía que atiende tiene buen aspecto El 50% indicaron que la atención que brinda el personal de la municipalidad distrital de Iparía es individualizada. Se concluye que: Existe relación significativa entre las variables Calidad de servicios y satisfacción de usuarios en la atención de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Iparía, 2021, debido a los resultados que se observa en el valor p asociado de 0.019 y es menor que 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se afirma la hipótesis general de investigación.

Bustamante (2021) en su investigación para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, desarrolló la investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020*. El objetivo de este estudio es examinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en el departamento de traumatología del Hospital Amazónico en 2020. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas a una muestra población de 70 pacientes, los resultados fueron: El 56% indicaron que se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología, el 85% indicaron que se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología, el 42% indicaron que considera usted que se sienta seguro del servicio, el 96% indicaron que se considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo, el 56% indicaron que se considera que el servicio de traumatología usa productos de calidad, el 96% indicaron que se considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología, el 50% indicaron que se considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro, el 56% indicaron que se considera que la experiencia es importante en el

servicio de traumatología. Se concluye que: Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un p 0,000 < 0,01.

Local

Apeña (2022) En su tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Martín de Porres de Lima, desarrolló la investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de Santa Anita, 2021*. El objetivo principal de la investigación fue conocer la correlación entre la felicidad del cliente y la calidad del servicio en una empresa de distribución de consumo masivo localizada en la región de Santa Anita. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 09 preguntas a una muestra poblacional de 72 clientes, los resultados fueron: El 65% indicaron que Los equipos que utiliza el preventa muestra una apariencia moderna, el 65% indicaron que los materiales que emplea el preventa facilitan la rapidez para tomar mi pedido, el 65% indicaron que el preventa muestra buena apariencia cuando visita mi negocio, el 65% indicaron que el preventa cuando visita mi negocio evita interrumpir la atención a mis clientes, el 65% indicaron que cuando entregan mi pedido, lo hacen en el horario establecido, el 65% indicaron que los pedidos que recibo siempre están en buenas condiciones de salubridad, el 65% indicaron que recibe información oportuna del preventa sobre nuevas promociones, el 65% indicaron que, ante un problema de su pedido, el preventa muestra interés en solucionarlo, el 65% indicaron que percibe honestidad del preventa cuando lo visita y toma su pedido. Se concluye que: Si existe una relación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,516, en una empresa distribuidora de consumo masivo en el distrito de Santa Anita en el año 2021.

Matos (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Señor de Sipán. Titulado: *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Jesús María, 2020*; tuvo por objeto determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. La

metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 09 preguntas a una muestra población de 84 usuarios, los resultados fueron: El 74% indicaron que califica la rapidez de los procedimientos administrativos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio como bueno, el 56% indicaron que califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad, el 56% indicaron que considera las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras, el 45% indicaron que califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras, el 62% indicaron que es adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio transporte público en el distrito, el 85% indicaron que considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción el 75% indicaron que considera es adecuado la frecuencia con que se brinda el servicio de recojo de basura en su sector. Se concluye que: se ha comprobado que la variable gestión municipal guarda relación significativa con la dimensión administración y gestión de desarrollo de la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; identificándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.767, lo que representó un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables, permitiendo asentar que la variable gestión municipal se asocia con la dimensión administración y gestión de desarrollo, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

Acosta (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*; tuvo como objetivo medir la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, en el año 2023. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 09 preguntas a una muestra población de 80 usuarios, los resultados fueron: El 87% de los usuarios indicaron que la municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna. El 54% de los usuarios indicaron que las instalaciones de la municipalidad son modernas y están en buenas condiciones. El 78% de los usuarios indicaron que la municipalidad cuenta con empleados capacitados y con buena presencia. El 86% de los usuarios indicaron que la municipalidad cuenta con afiches,

carteles y materiales de orientación. El 97% de los usuarios indicaron que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que le brindaron. El 54% de los usuarios indicaron que la municipalidad cumple con el tiempo mencionado en la atención, para concluir con su trámite. El 50% de los usuarios indicaron que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que le brindaron. El 87% de los usuarios indicaron que la municipalidad cumple con los tiempos establecidos para concluir su consulta o trámite. El 62% de los usuarios indicaron que la municipalidad se preocupa por llevar un registro de los errores que ha cometido en los servicios que brinda. Se concluye que, existe correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de Pearson $r=0.917$ y un p-valor de $0.000 < 0.05$, estos valores indican que existe correlación positiva fuerte y significativa entre las variables.

Arriola (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una muestra población de 387 usuarios, los resultados fueron: El 78% consideran que las instalaciones de la municipalidad (tanto oficinas administrativas como áreas comunes) se limpian y desinfectan constantemente, el 75% consideran que existe confianza en el personal de la municipalidad, el 56% consideran que la información brindada por la municipalidad es confiable, el 74% consideran que el servicio de la autoridad correspondiente siempre está disponible cuando se necesita, el 56% consideran que la autoridad ofrece rapidez en sus respuestas, el 56% consideran que la autoridad logra resolver los problemas lo antes posible, el 50% consideran que la disposición de la autoridad a ayudar a los habitantes se da en cualquier momento, el 87% consideran que la autoridad realiza inspecciones regulares de condiciones sanitarias de los espacios del distrito. Se concluyo que: Se ha determinado que existe una relación significativa, positiva y con intensidad considerable, entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, en el año 2022. Dicha intensidad obtenida fue de $Rho = 0.623$, por lo que, si la Municipalidad de Lima Metropolitana analizada ofrece un servicio de calidad adecuado, la satisfacción del usuario incrementa, lo que permite reafirmar la

elección de la hipótesis alterna. Ante ello, la calidad de servicio y la medición de esta a partir de sus 05 dimensiones, tiene como resultado la satisfacción del cliente.

Sánchez (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Titulado: *Calidad del servicio administrativo y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Victoria – Lima, año 2019*. Tuvo como objetivo: Demostrar que la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una muestra población de 185 usuarios, los resultados fueron: El 44,32% (82) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre folletos, el 73,51% (136) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de entrega de documentos en un tiempo prometido, el 88,10% (163) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de sinceridad de sus trabajadores, el 67,03% (124) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención, el 85,95% (159) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención en de culminación de un trámite un tiempo prometido, el 69,73% (129) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención sin errores, el 74,06% (137) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre tiempo de atención, el 85,94% (159) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la rapidez en la atención, el 87,03% (161) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la disposición de los trabajadores a brindar ayuda. Conclusión: Se demostró la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,572**.

Anchay (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Peruana Unión. Titulado: *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una muestra poblacional de 90 usuarios, los resultados fueron: El 56% de los usuarios indicaron que se transmite

seguridad en la información brindada en la respectiva gerencia de la Municipalidad Distrital de Chosica, el 56% de los usuarios indicaron que se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se realizan, el 56% de los usuarios indicaron que los empleados son siempre agradables al trato que se les brinda a las personas, el 56% de los usuarios indicaron que se determinan los estándares de ejecución en el trabajo, el 56% de los usuarios indicaron que el personal no está demasiado ocupados para responder a los problemas, el 56% de los usuarios indicaron que el personal siempre dispuestos a apoyar a las personas, el 56% de los usuarios indicaron que existe calidad de en la labor al ayudar a las personas cuando brinda información necesaria para resolver su problema, el 56% de los usuarios indicaron que el personal infirman de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las operaciones hechas en la Municipalidad Distrital de Chosica. Se concluye que: Existe una relación significativa media entre clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Al respecto se encontró que existe una relación positiva media y significancia con un Rho de spearman de 33%, además de una sig de 0.001. Lo que indica que mientras mejor se refleje en la municipalidad un clima organizacional bueno, la atención al cliente se verá beneficiada puesto que se atenderá de la mejor forma.

Mamani (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Peruana Unión. Titulado: *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a una muestra población de 384 usuarios, los resultados fueron: El 85% indicaron que cuando el empleado que atiende en la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple el 92% indicaron que cuando ud. tiene un problema, el personal que lo atiende muestra sincero interés de resolverlo, el 50% indicaron que los empleados de la municipalidad desempeñan el servicio de manera correcta e inmediata, el 56% indicaron que los empleados de la municipalidad le brindan el servicio con prontitud, el 74% indicaron que los empleados de la municipalidad le brindan atención rápida y oportuna, el 56% indicaron que los empleados de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario, el 50% indicaron que los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos a atender al usuario, el 56% indicaron que el comportamiento de los empleados de la municipalidad, le inspira confianza,

el 56% indicaron que se siente seguro al realizar transacciones en la municipalidad, el 74% indicaron que los empleados de la municipalidad lo tratan siempre con cortesía, el 78% indicaron que los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas. Se concluye que: Existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. Según el coeficiente de correlación Rho Spearman ($\rho= 0.697$), existe una relación moderada, ya que la mayoría de los usuarios encuestados de la municipalidad de Villa El Salvador, consideran que existe una calidad de servicio moderada y por ende la satisfacción también es moderada en su mayoría, esto quiere que la municipalidad si cuenta con buena calidad de servicio; pero sin embargo es necesario que el nivel de calidad suba más para obtener mejores resultados en la satisfacción de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Calidad de servicio

Medida de cómo una organización entiende las necesidades de los usuarios y satisface las expectativas, para ello se deberá entender factores tales como, ofrecer un valor agregado difícil de igualar por el competidor, de esta manera se puede lograr que el cliente obtenga un servicio mejor de lo esperado, lo cual a su vez conllevará a una percepción positiva (Rodríguez et al. 2022).

Percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal, esta calidad es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecnoestructura, línea media y staff de apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del recurso humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido, hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que lo que no funciona, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica, es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera (Terán et al., 2021).

Dimensión 1: Percepción del Servicio

Es la imagen inconsciente que los usuarios forman sobre la calidad de los servicios, influenciada por diversas interacciones y estímulos, entonces, es la opinión que se forma a través de cada interacción con una entidad de manera directa o indirecta, de hecho, todas las acciones de una organización afectan la percepción del cliente: La manera de cómo se expresa el personal, la iniciativa y compromiso para mejorar la calidad de los servicios; además el usuario también requiere que los costos para adquirir dicho servicio sean los más mínimos (Garofalo y Feijó, 2022).

Cuando un usuario recibe la prestación de un servicio percibe realidades o evidencias del mismo, algunas pueden ser tangibles, como las derivadas del encuentro físico con el empleado que les atiende, con el establecimiento donde lo reciben o con la propia imagen de la entidad, pero también percibe la calidad del mismo; la realidad es que la calidad, dentro del sector servicios, es algo totalmente subjetivo y que depende totalmente de la percepción que tenga el cliente y que se basa sobre todo tres aspectos: Las necesidades personales del consumidor, que busca un servicio que consiga satisfacerlas; las expectativas que dicho consumidor se ha formado en base a la información que tenga de la organización y que le llevó a adquirir el servicio o a opiniones de otros usuarios que ya lo han disfrutado previamente; y las experiencias del propio consumidor, si ya han recibido el mismo servicio previamente con la entidad (Mirabal, 2021).

Indicador 1: Iniciativa

Ser un personal con iniciativa supone, en gran medida, tener decisión y predisposición a la hora de proponer mejoras e ideas relacionadas con el servicio, a menudo, estos talentos pueden identificarse porque responden a una serie de características comunes; por un lado, son capaces de tomar decisiones de forma clara y concisa, asumiendo la responsabilidad que ello supone; además, no necesitan de una motivación externa para actuar consecuentemente; Por otro lado, tienen sentido crítico, lo que les posibilita desarrollar o plantear acciones y proyectos con creatividad, es por esto por lo que son idóneos para ofrecer soluciones ante problemas o dificultades que surgen de forma inesperada (García et al., 2022).

Indicador 2: Compromiso

Refiere a mostrar altos niveles de energía, voluntad de invertir esfuerzo y persistencia. La implicación se relaciona con los sentimientos de identificación con lo que uno hace, y experimentar entusiasmo, orgullo, desafío o inspiración con la actividad laboral. Por último, la absorción se caracteriza por la concentración total, la inmersión y el ensimismamiento en el propio trabajo; atendiendo a los factores contextuales que pueden impactar en el compromiso, existen estudios que muestran cómo es más probable que emerja un nivel de compromiso alto en los empleados cuando estos perciben apoyo social en su puesto de trabajo, cuando reciben feedback acerca de su desempeño, cuando se les da autonomía y oportunidad de aprender y cuando las tareas a realizar son variadas (Siavichay et al., 2023).

Indicador 3: Apariencia de las oficinas

Contar con oficinas cómodas que cuenten con todo lo indispensable para trabajar, que cuenten con un mobiliario en condiciones óptimas y espacios de convivencia son un factor clave para que los empleados se sientan cómodos y sean más productivos mientras desempeñan sus funciones; tener una recepción limpia y ordenada es esencial para crear una impresión positiva, mostrar respeto a los visitantes y proteger la salud y la seguridad del personal y los huéspedes, para mantener dicho entorno, debe asignar un horario regular para limpiar y desinfectar superficies, muebles, equipos y pisos, además, es importante proporcionar cubos de basura adecuados y contenedores de reciclaje que se vacíen con frecuencia (Herazo, 2023).

Indicador 4: Costos del servicio

Son los costos de todos los recursos que se utilizan para brindar un servicio diferenciado a un cliente. Por lo general, se dividen en cuatro categorías principales de costo: los costos directos de mano de obra, los costos de materiales y suministros, los costos del equipo y los gastos generales. Sin embargo, la diversidad de las empresas de servicio requiere que los gerentes decidan las categorías de costo que son significativas para su negocio y cómo deberán informarlas. El cálculo y el análisis de los costos de servicio pueden ayudarle a identificar las áreas de oportunidad para reducir los costos o aumentar los precios, lo que aumentará la rentabilidad general de su empresa (López y Vásquez, 2023).

Dimensión 2: Servicio esperado

Es la anticipación o la expectativa que tiene un cliente sobre lo que recibirá a cambio de su dinero antes de realizar una compra. Estas expectativas pueden estar basadas en experiencias anteriores, recomendaciones, publicidad, o cualquier otra fuente de información; las características de este servicio son: Pre-Compra, se forma antes de la compra o interacción con el producto o servicio; a su vez puede ser cuantitativo o cualitativo, algunas personas pueden tener expectativas muy concretas, mientras que otras pueden tener una idea más general; e influye en el proceso de decisión: Un alto valor esperado puede ser el impulso necesario para que el cliente decida comprar (Rojas, 2020).

Indicador 1: Tiempo de atención

Período promedio que tarda tu equipo en responder una solicitud; es decir, el tiempo que pasa desde que el cliente entra en contacto hasta que respondes, al momento de generar experiencias memorables y positivas para tus clientes, este indicador es clave; un tiempo de respuesta rápido también permite aumentar el índice de resolución en el primer contacto, esto no solo es importante al momento de reducir costos, también puede afectar la rentabilidad, ya que la mayoría de los clientes elige a la competencia luego de una sola experiencia negativa (Meza, 2021).

Indicador 2: Empatía

Capacidad de colocarse voluntariamente en el lugar del consumidor, con el objetivo de entenderlo, comprender sus necesidades y ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas; a veces los consumidores pueden estar disgustados con tu empresa, cuando esto sucede, la capacitación y empatía con el cliente de los agentes son factores importantes para transformar una situación desfavorable en una oportunidad para crecer (Sánchez, 2023)

Indicador 3: Transparencia

Disponibilidad para acceder a la información necesaria de una organización, una información que ha de contemplarse como una oportunidad de negocio para las empresas, no importa si hablamos de inversores, clientela o personas trabajadoras, tener este tipo de transparencia ayuda a conocer el desempeño una empresa y a fomentar confianza, del mismo modo que no tener esa transparencia, implica la incertidumbre (Nombela, 2021).

Indicador 4: Profesionalismo

El profesionalismo implica ceñirse a un conjunto de valores que reflejan responsabilidades reales, estos valores pueden provenir de un código de conducta formal o de las expectativas informales de colegas y observadores; algunos valores clave del profesionalismo incluyen actuar en pro de los intereses de otras personas y mantener los estándares y los conocimientos que se esperan de alguien en su profesión. Esos estándares incluyen aspectos éticos, tales como la integridad, el honor, la responsabilidad y el rendir cuentas por sus actos, y también aspectos humanos, tales como la bondad, la compasión, la humildad y la amabilidad; además, es necesario que los profesionales tengan responsabilidad social y sean sensibles a la cultura y las creencias de los demás (Vojvodic, 2023).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Indicador de rendimiento que muestra en qué medida una empresa logra atender a las expectativas del consumidor antes, durante y después de la compra; de igual forma es un buen termómetro para entender si la atención fue efectiva y que los colaboradores tuvieron un buen desempeño en todo el proceso; sin embargo, si la satisfacción del cliente es baja, esto quiere decir que las expectativas del consumidor no se han colmado, ya sea por la atención o por el producto o servicio comprado, y esto puede perjudicar mucho la reputación de marca (Morales et al., 2021).

Dimensión 1: Efectividad

Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible, cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin fueron eficaces; los equipos efectivos saben cómo establecer bien las prioridades y cómo dedicar los recursos adecuados a las iniciativas importantes, tienen un claro sentido de qué lugar ocupa su trabajo en la estrategia y los objetivos globales de la empresa, y usan ese conocimiento para informar de qué trabajo hay que ocuparse y a qué asignar los recursos (Zea et al., 2022).

Indicador 1: Eficiencia

Relación entre recursos y objetivos, cuanto más objetivos con los mismos recursos o cuanto menos recursos se utilicen para cumplir los objetivos, mayor será la eficiencia, así, este concepto trata de aprovechar los recursos al máximo, optimizando su utilización para la

consecución de objetivos, algunas de las ventajas más destacables de la eficiencia son: Aprovechamiento de recursos, con esto se consigue ahorro y mayores beneficios; buena relación entre ingresos y gastos; ayuda a la conservación del medio ambiente, en el caso de recursos naturales; fomenta la comunicación; mejora el posicionamiento de una empresa frente a la competencia (Díaz et al., 2023).

Indicador 2: Eficacia

Capacidad de una empresa para alcanzar los objetivos o metas que se ha marcado. Cuanto más capaz sea una organización de cumplir los objetivos económicos predefinidos, más eficaz será, un aspecto importante a tener en cuenta es que al hablar de eficacia no se tienen en cuenta los medios que se van a emplear para alcanzar las metas, ya que este término solo se centra en los resultados, esto no significa que los medios no sean importantes, porque necesariamente van a venir recogidos en el plan de negocio y son los que se utilizarán para alcanzar los objetivos (Díaz et al., 2023).

Indicador 3: Mejora continua

Proceso continuo de analizar el rendimiento, identificar oportunidades y realizar cambios graduales en los procesos, los productos y el personal. Al analizar y ajustar los procesos, tu empresa puede ahorrar tiempo y ofrecer un producto mejor en general. Hay dos formas de impulsar la mejora continua: por una parte, está la motivación intrínseca de cada persona, que nace del propio individuo y lleva a los empleados a querer optimizar los procesos por simple gusto; sin embargo, la gerencia no debería apoyarse únicamente en este tipo de motivación, ya que es muy distinta en cada persona; la motivación extrínseca, por el contrario, es el resultado de un incentivo externo: por ejemplo, la dirección puede favorecerla ofreciendo incentivos económicos o la posibilidad de un ascenso (Lóor et al., 2023).

Indicador 4: Resolución de problemas

Proceso sistemático de identificar, analizar y resolver los problemas que enfrentan los clientes. Requiere una combinación de experiencia técnica, habilidades de resolución de problemas y un enfoque centrado en el cliente. En esta sección, exploraremos la importancia de la resolución de problemas en la atención al cliente y profundizaremos en varios ejemplos, consejos y estudios de casos para ayudarlo a dominar las técnicas de resolución de problemas para mejorar la atención al cliente. Para comprender mejor la importancia de la resolución de problemas en la atención al cliente, consideremos algunos ejemplos.

Imagine un cliente que no puede conectarse a la plataforma online de su empresa. Sin la resolución de problemas, el cliente quedaría frustrado y no podría utilizar sus servicios. Sin embargo, con una resolución de problemas eficaz, el agente de atención al cliente puede identificar la causa raíz, como un problema de red, y guiar al cliente a través de los pasos necesarios para resolver el problema rápidamente (Rocha et al., 2021).

Dimensión 2: Desempeño

Forma en que una persona realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de cómo un individuo cumple con los objetivos y estándares establecidos por su empleador, se mide generalmente en función de la calidad del trabajo realizado, la eficiencia, la productividad y la capacidad de cumplir con los plazos y metas establecidas; el desempeño laboral puede evaluarse tanto de manera cuantitativa como cualitativa los indicadores cuantitativos pueden incluir la cantidad de trabajo realizado, las ventas generadas, los ingresos generados, entre otros, los indicadores cualitativos, por otro lado, pueden incluir la competitividad en el trabajo, la creatividad, la capacidad de resolución de problemas, la comunicación efectiva, la iniciativa y el trabajo en equipo (Rojas, 2019).

Indicador 1: Comunicación clara

Proceso de intercambio de información entre dos o más personas de manera clara y precisa, permitiendo que los mensajes se transmitan de manera adecuada, la comunicación efectiva involucra el uso de la empatía y la escucha activa, esto significa que los participantes de la conversación deben estar dispuestos a escuchar a los demás, comprender sus puntos de vista y también tratar de llegar a un acuerdo; los elementos que componen una comunicación efectiva en una empresa son: Comprensión, esto significa que debes asegurarte de que todas las personas involucradas en la conversación entiendan lo que se está diciendo; empatía, esto significa que debes comprender los puntos de vista de los demás y tratar de ponerte en su lugar. esto ayuda a mejorar el diálogo y la comprensión; escucha activa, esto significa prestar atención a lo que se dice y responder adecuadamente; respeto: esto significa que debes respetar a todos los miembros de tu equipo y tratar de entender cómo se sienten; claridad, esto significa que debes tener la intención de ser lo más claro y conciso posible con tus comunicaciones (Rodríguez, 2023).

Indicador 2: Lenguaje no verbal

Presenta funciones básicas que facilitan el logro de resultados durante las reuniones, ya sea con fines comerciales o institucionales. Complementar el mensaje verbal a través de gestos, posturas, contacto físico, tono de voz y apariencia. Regular la interacción entre el emisor y el receptor. En una negociación, por ejemplo, la comunicación no verbal puede revelar qué situación experimenta un cliente cuando interactúa: emociones, si está satisfecho o disgustado. La situación va a depender de sus gestos, tono de voz, postura y todo eso que no se dice, pero se puede ver. Lo mismo ocurre del lado del negociador. Prestar atención a estos mensajes nos permitirá lograr mejores resultados al final de la reunión en donde cada persona sienta que alcanzo buenos resultados (Olhovich, 2023).

Indicador 3: Trabajo en equipo

Es una de las herramientas más importantes cuando hablamos de eficiencia organizativa; aunque todos estamos de acuerdo en que el trabajo en equipo es importante, no todos se dan cuenta del impacto que produce en una empresa, el trabajo en equipo en una empresa se da cuando un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente, cuando varias personas trabajan juntas para lograr un objetivo común, la empresa puede prosperar (Iza, 2023).

Indicador 3: Proactividad

Es aquella que se anticipa a los acontecimientos, que toma el control de las situaciones de manera activa, que asume responsabilidad y que está dispuesta a mejorar y a encontrar una solución a los problemas. En resumen, la productividad puede definirse como una cualidad que lleva a las personas a actuar de forma rápida ante ciertas situaciones y a evitar posibles complicaciones que puedan darse en el futuro, se trata de una habilidad blanda (Guerra, 2022).

Marco conceptual

Productividad. Es una medida económica mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un período de tiempo determinado, el aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los

sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo (Sevilla, 2024).

Usuario. Aquella persona que emplea un producto o servicio, bien de forma ocasional, bien de forma habitual; lo normal es referirse a estos individuos cuando la utilización se realiza con frecuencia, aunque no sea imprescindible que esto ocurra; en términos generales, es todo aquel que usa algo que se puede comprar, bien una vez, bien de forma recurrente, bien productos, o bien servicios (Peiro, 2020).

Mejora continua. Es una metodología cuyo objetivo es optimizar los procesos empresariales, así como los productos y servicios que ofrecen al cliente, para ello, se centra en implementar pequeños cambios de manera prolongada en el tiempo con el objetivo de obtener buenos resultados a largo plazo (Orellana, 2020).

Competencias laborales. Es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa, las competencias son; habilidades, conocimientos y actitudes, se dice que una persona es competente cuando implementa estas tres características para la realización satisfactoria de las actividades que desempeña, por ejemplo tener las actitudes correctas en el momento adecuado, tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan, aprovechar correctamente los recursos que le son proporcionados (Quiroa, 2020).

Habilidades laborales. Suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo. Así pues, el desarrollo de estas capacidades cobra cada vez más relevancia en las empresas actuales, esto se debe a que los cambios que venían sucediendo (y que la pandemia aceleró) han hecho que todos los ámbitos de la sociedad se hayan visto afectados, y el laboral, evidentemente no ha sido la excepción (Díaz, 2022).

Optimización de procesos. Establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde nuestra organización; tiene como objetivo mejorar el resultado en aquello que hacemos. Por tanto, la optimización de los procesos y los recursos trata de establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde nuestra organización (Westreicher, 2020).

Indicadores cualitativos. Están relacionados directamente con el nivel de calidad que se proporciona por medio del producto o servicio ofertado al mercado, no toma en cuenta cantidades, sino que se enfoca en medir la eficiencia y nivel de productividad de la empresa (Sánchez, et al., 2023).

Indicadores cuantitativos. Se pueden utilizar con la intención de medir el nivel de productividad de distintas áreas del negocio. Se valoran dos factores y se hace una media entre ellos: el tiempo que se ha utilizado para llevar a cabo una tarea y la cantidad representativa del trabajo realizado, en este sentido hay que decir que el indicador es aplicable tanto si la empresa fabrica un producto como si ofrece un servicio personalizado a sus clientes (Barzola et al, 2023).

2.3 Hipótesis

En la investigación no se planteó una hipótesis porque el estudio es de nivel descriptivo, de acuerdo a lo mencionado por Lerma (2022) señala que en la investigación descriptiva no se plantean hipótesis porque se concentra en el qué y no en el porqué del objeto de investigación. Como su nombre lo indica, su objetivo no es explicar por qué sucede algo, sino describir y dar sentido al objeto de la indagación.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Como señala Sánchez (2020) explican que la investigación cuantitativa permite medir variables o fenómenos mediante valores numéricos y procesamiento estadístico descriptivo y/o inferencial. Por esta razón, será cuantitativa. Esto hace que la investigación fue cuantitativa en el sentido de que hizo uso de herramientas para la recolección y análisis de datos, como un cuestionario con 16 preguntas, 08 de las cuales estuvieron relacionadas con la variable calidad de servicio y 08 con la variable satisfacción del usuario; además el cuestionario se administró mediante un tratamiento descriptivo, las respuestas se mostraron en tablas estadísticas.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta

Descriptivo

Según Sánchez (2020) indicó que la investigación descriptiva también conocida como investigación estadística recibe su nombre del énfasis que pone en caracterizar la realidad de determinados acontecimientos, elementos, individuos, organizaciones o comunidades objeto del estudio. El estudio fue descriptivo dado que se limitó a describir las características de las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

De propuesta

Guevara cita a Sánchez (2020) diciendo que la recomendación del estudio consiste en un conjunto de acciones destinadas a tratar las deficiencias encontradas en las variables examinadas. Con el fin de mitigar los problemas de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se creará un plan de mejora basado en los hallazgos del estudio. Esto permitirá a la dirección de la microempresa tomar decisiones bien fundadas y ponerlas en práctica.

La investigación fue una propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan para elevar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra - Ventanilla y así lograr garantizar un trato de alta calidad y el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Diseño de investigación

Fue de diseño de investigación no experimental – transversal.

Fue no experimental, ya que se documentaron los acontecimientos tal y como se producen de forma natural, en lugar de alterar intencionadamente la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según Sánchez (2020), la investigación no experimental examina sucesos o acontecimientos en su entorno natural antes de estudiarlos, solo se centra en el seguimiento de los acontecimientos actuales en lugar de crear otros nuevos.

Fue transversal. Según Sánchez (2020) indicaron que es de naturaleza transversal, ya que las variables del estudio se examinarán mientras que las herramientas de recopilación de datos se aplican todas a la vez o al mismo tiempo. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024.

3.2 Población

Población

Población. La población, según Lerma (2022) indica que es el conjunto de individuos, cosas y eventos que son materia de estudio.

Se utilizó una población finita de 632 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. Para ambas variables calidad del servicio y satisfacción del usuario. La información fue extraída de la base de datos de la entidad.

Criterio de inclusión

- Usuarios registrados en la base de datos de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, del mes de abril.
- Usuarios que aceptaron y firmaron el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Usuarios no registrados en la base de datos de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, del mes de abril.
- Usuarios que no aceptaron y firmaron el consentimiento informado.

Muestra. Arias et al. (2022) señalan que la muestra es un subconjunto limitado y representativo que se selecciona a partir de determinadas variables o fenómenos demográficos.

Se utilizó la fórmula de población conocida (finita) para hallar la muestra.

Calculo:

$$n = \frac{z^2 * (p) * (q) * N}{e^2 * (N - 1) + (p) * (q) * z^2}$$

n = Tamaño de la muestra que se desea determinar.

N = El total de la población que considera el investigador.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.

De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.07, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96.

e = Error entre la media muestra y la media de la población.

Reemplazando:

n = Muestra

N = 632 (población)

$Z_{1 - \alpha/2} = 1.96$

p = 0.50

q = 0.50

e = 0.07

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (632)}{(0.07)^2 * (632-1) + (0.5) * (0.5) * (1.96)^2}$$

$$n = \frac{606.972}{4.0523}$$

$$n = 150$$

La muestra estuvo conformada por 150 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Muestreo: Probabilístico

Según Lerma (2022) explica que es un método de investigación en el que se realiza la selección de una muestra estadística centrada en el estudio y análisis de grupos específicos de una población por medio de una elección aleatoria. Uno de los requisitos más importantes para llevar a cabo esta técnica es que todos los participantes deben tener la misma oportunidad de ser seleccionados.

3.3 Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | CATEGORÍAS O VALORIZACIÓN |
|--|--|--|---|--------------------|---|
| Variable 1 Calidad de servicio | Medida de cómo una organización entiende las necesidades de los usuarios y satisface las expectativas, para ello se deberá entender factores tales como, ofrecer un valor agregado difícil de igualar por el competidor, de esta manera se puede lograr que el cliente obtenga un servicio mejor de lo esperado, lo cual a su vez conllevará a una percepción positiva (Rodríguez et al. 2022). | Percepción del servicio Servicio esperado | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Compromiso • Apariencia de las oficinas • Costos del servicio • Tiempo de atención • Empatía • Transparencia • Profesionalismo | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |
| Variable 2 Satisfacción del usuario | Indicador de rendimiento que muestra en qué medida una empresa logra atender a las expectativas del consumidor antes, durante y después de la compra; de igual forma es un buen termómetro para entender si la atención fue efectiva y que los colaboradores tuvieron un buen desempeño en todo el proceso; sin embargo, si la satisfacción del cliente es baja, esto quiere decir que las expectativas del consumidor no se han colmado, ya sea por la atención o por el producto o servicio comprado, y esto puede perjudicar mucho la reputación de marca (Morales et al., 2021). | Efectividad Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Mejora continua • Resolución de problemas • Comunicación clara • Lenguaje no verbal • Trabajo en equipo • Proactividad | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó para llevar a cabo esta investigación fue la encuesta, que consiste en un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir, en este sentido la encuesta se aplicó a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima. Según Sánchez (2020) la encuesta es una técnica de recolección de datos empleada es aquella que busca reunir datos de varias personas cuyos puntos de vista impersonales el investigador encuentra intrigantes;

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Según Sánchez (2020), el cuestionario se compone de una serie de preguntas bien construidas y ordenadas, diseñadas para recoger datos acordes con los objetivos del estudio. En tal sentido en esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 16 ítems, 08 ítems para la variable: Calidad de servicio y 08 ítems, para la variable: Satisfacción del usuario (Anexo 2). Para la validez de los instrumentos se acudió al juicio de tres expertos, de los cuales dos de ellos tienen en el grado de maestría y uno con el grado de doctorado en administración, es así que se analizaron y se aprobaron los cuestionarios para su aplicación (Anexo 03). Para determinar el grado de confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, en donde se obtuvieron los siguientes resultados; para la variable liderazgo transformacional encontró un valor de 0.818; y para la variable motivación laboral se obtuvo una confiabilidad del 0.864; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

3.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Lerma (2022) el análisis de datos de tesis desempeña un papel crucial a la hora de llevar a cabo una investigación rigurosa y extraer conclusiones significativas. Implica el examen, la interpretación y la organización sistemáticos de los datos recogidos durante el proceso de investigación.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo

se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.6 Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Solo se hizo público la información obtenida voluntariamente de la situación que se encuentra la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra, mas no la información personal de los usuarios debido a que no hubo una autorización por parte de ellos para ser público sus datos personales, razón por lo cual se mantuvo el respeto a su privacidad dentro de la investigación.

Cuidado del medio ambiente. Se hizo uso de materiales respetuosos con el medio ambiente, de tal manera que no hubo ningún impacto negativo, para ello se evitó la tala excesiva de árboles, pues las preguntas del cuestionario estuvieron impresas en papel reciclado; además, se mantuvo un uso moderado de energía eléctrica para que los equipos tecnológicos utilizados en la investigación no estuvieran cargados durante horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario se aplicó después que los usuarios firmaran el consentimiento informado; es decir los usuarios que participaron en este trabajo de investigación tuvieron conocimiento del propósito del estudio, por lo que su participación fue de manera voluntaria y sin restricción de la libertad de expresión y/o opinión, acudiendo a la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica

Beneficencia, no maleficencia. Se dejó claro a los usuarios que la información proporcionada no les causaría ningún perjuicio por su participación y que sus deseos serían respetados, al igual que el anonimato de sus respuestas a la encuesta; además, no se interrumpió al usuario cuando estos estaban realizando algún trámite en la entidad en estudio, puesto que se

esperó hasta que estén libres, por lo que no causó ningún inconveniente; también se les manifestó que los datos ayudaran a mejorar la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra.

Integridad y honestidad. Se trabajó de forma honesta y transparente en todas las actividades y procesos de investigación, y a través de los métodos de investigación, así como la búsqueda meticulosa de libros, artículos, revistas, periódicos y sitios web confiables, de esta manera se proporcionará información válida y confiables para los futuros investigadores.

Justicia. Todos los participantes (usuarios) de la investigación fueron tratados de manera muy amable y se les explicó el motivo y la importancia de la investigación, así como su cooperación para lograr el mejor desarrollo del estudio; además, a todos se les proporcionó el mismo modelo de consentimiento y se les hicieron las mismas preguntas; también se les entregó una copia de la información sobre los resultados del estudio, para que puedan evidenciar a futuro si la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra ha tomado en cuenta el plan de mejora para lograr elevar el nivel de calidad de servicio y satisfacción.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Tabla 1

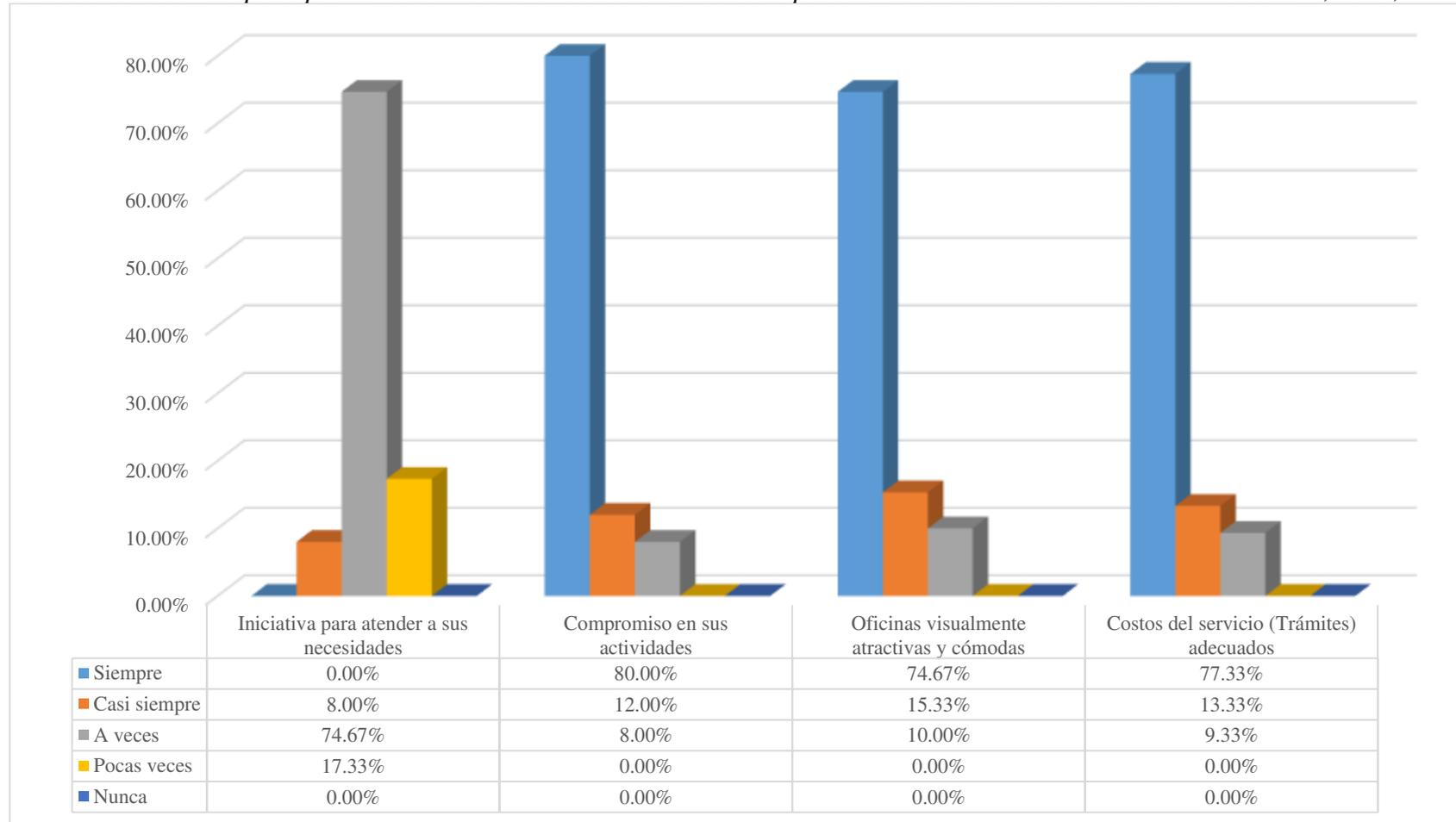
Características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

| Características de la percepción del servicio | n | % |
|--|------------|---------------|
| Iniciativa para atender a sus necesidades | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 12 | 8.00 |
| A veces | 112 | 74.67 |
| Pocas veces | 26 | 17.33 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Compromiso en sus actividades | | |
| Siempre | 120 | 80.00 |
| Casi siempre | 18 | 12.00 |
| A veces | 12 | 8.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Oficinas visualmente atractivas y cómodas | | |
| Siempre | 112 | 74.67 |
| Casi siempre | 23 | 15.33 |
| A veces | 15 | 10.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Costos del servicio (Trámites) adecuados | | |
| Siempre | 116 | 77.33 |
| Casi siempre | 20 | 13.33 |
| A veces | 14 | 9.33 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Figura 1

Características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Objetivo específico 2: Describir las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Tabla 2

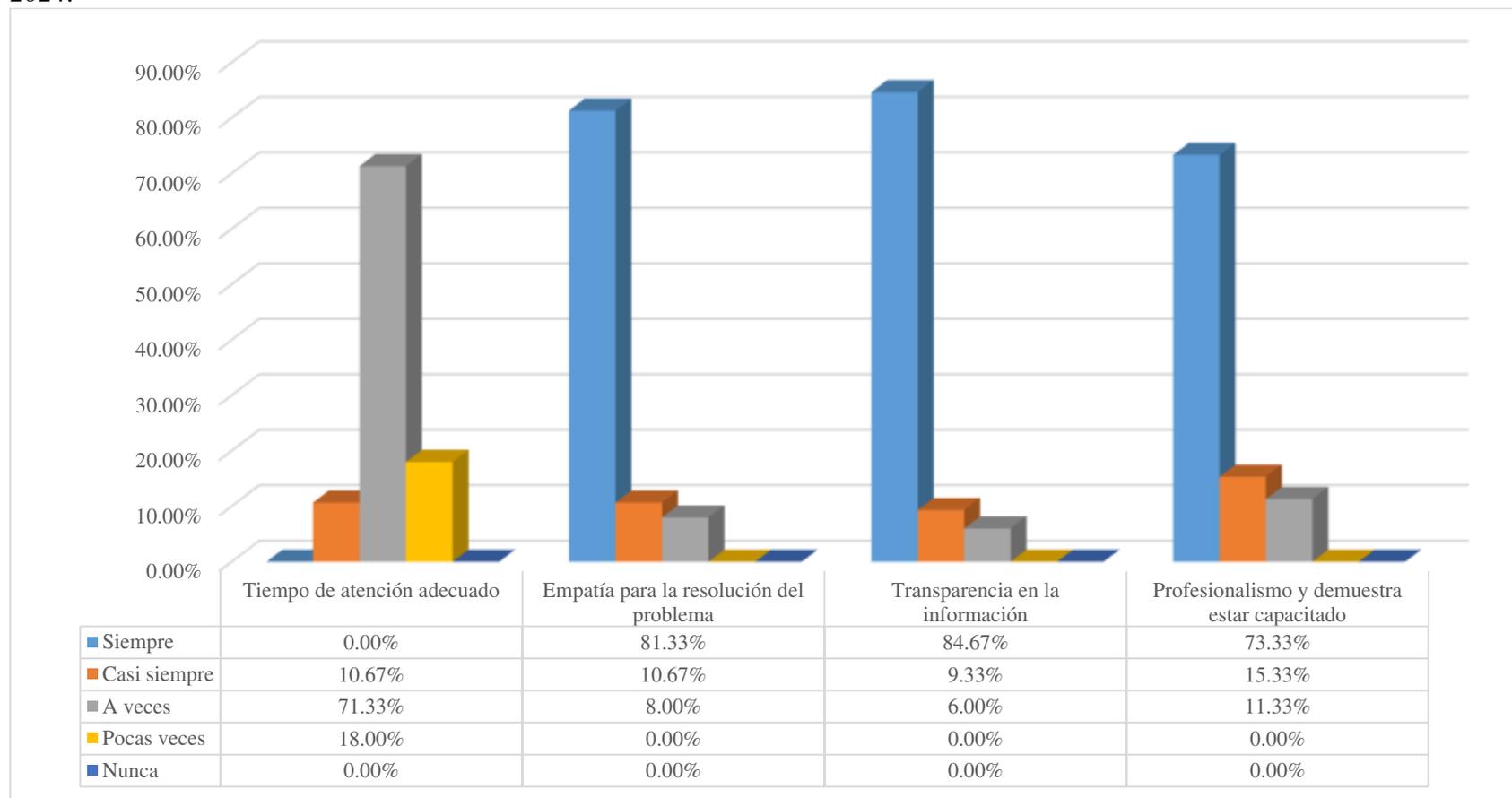
Características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

| Características del servicio esperado | n | % |
|---|-----|--------|
| Tiempo de atención adecuado | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 16 | 10.67 |
| A veces | 107 | 71.33 |
| Pocas veces | 27 | 18.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Empatía para la resolución del problema | | |
| Siempre | 122 | 81.33 |
| Casi siempre | 16 | 10.67 |
| A veces | 12 | 8.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Transparencia en la información | | |
| Siempre | 127 | 84.67 |
| Casi siempre | 14 | 9.33 |
| A veces | 9 | 6.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Profesionalismo y demuestra estar capacitado | | |
| Siempre | 110 | 73.33 |
| Casi siempre | 23 | 15.33 |
| A veces | 17 | 11.33 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Figura 2

Características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Objetivo específico 3: Describir las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Tabla 3

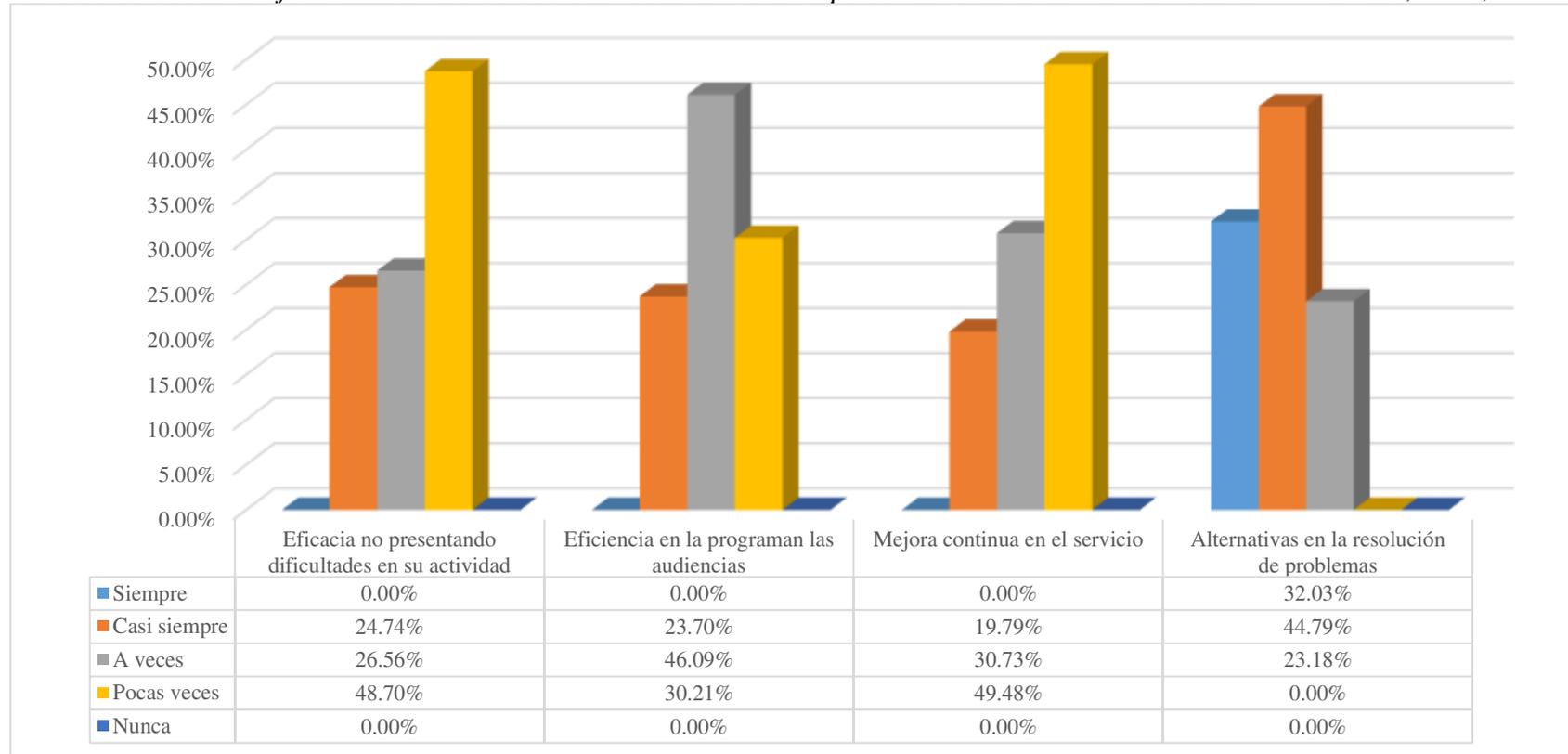
Características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

| Características de la efectividad | n | % |
|---|-----|--------|
| Eficacia no presentando dificultades en su actividad | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 10 | 6.67 |
| A veces | 23 | 15.33 |
| Pocas veces | 117 | 78.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Eficiencia en la programan las audiencias | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 15 | 10.00 |
| A veces | 108 | 72.00 |
| Pocas veces | 27 | 18.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Mejora continua en el servicio | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 11 | 7.33 |
| A veces | 32 | 21.33 |
| Pocas veces | 107 | 71.33 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Alternativas en la resolución de problemas | | |
| Siempre | 123 | 82.00 |
| Casi siempre | 18 | 12.00 |
| A veces | 9 | 6.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Figura 3

Características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Objetivo específico 4: Describir las características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Tabla 4

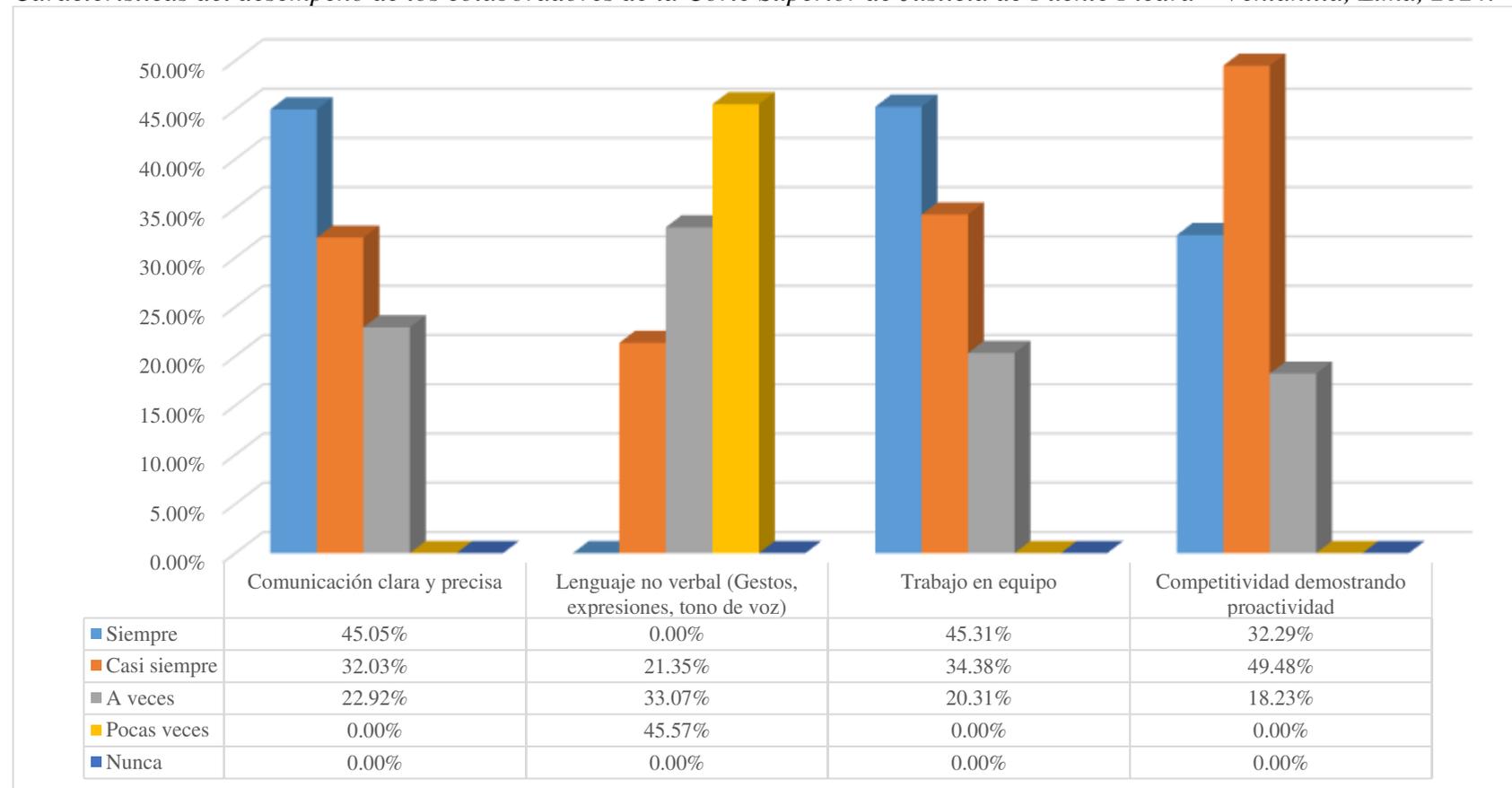
Características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

| Características del desempeño | n | % |
|---|-----|--------|
| Comunicación clara y precisa | | |
| Siempre | 112 | 74.67 |
| Casi siempre | 22 | 14.67 |
| A veces | 16 | 10.67 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Lenguaje no verbal (Gestos, expresiones, tono de voz) | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 13 | 8.67 |
| A veces | 21 | 14.00 |
| Pocas veces | 116 | 77.33 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Frente a una dificultad se aplica el trabajo en equipo | | |
| Siempre | 127 | 84.67 |
| Casi siempre | 14 | 9.33 |
| A veces | 9 | 6.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |
| Competitividad demostrando proactividad | | |
| Siempre | 121 | 80.67 |
| Casi siempre | 17 | 11.33 |
| A veces | 12 | 8.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 150 | 100.00 |

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

Figura 4

Características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las *características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.*

Tabla 5

Propuesta de un plan de medición de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima 2024.

| Variable | Indicador | Problema | Causa | Consecuencia | Acciones de mejora | Responsables | Presupuesto |
|---------------------|------------|--|---|---|---|---|-------------|
| Calidad de servicio | Iniciativa | El 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades. | Los funcionarios no muestran iniciativa debido a la monotonía laboral o trabajo rutinario el cual está vinculada a la repetitividad y estancamiento de hacer siempre las mismas actividades sin tener alguna nueva que ofrezca mejor interés, desafío o estimulación. | La ausencia de dinamismo se puede convertir en una característica de la monotonía, como un factor de apatía, estrés y aburrimiento en el trabajo. | Para que el empleado sienta que su trabajo no es rutinario se debe mejorar el ambiente laboral a través de actividades grupales como: <ul style="list-style-type: none"> • Círculo de confianza • Debates constructivos • Brainstorming (lluvia de ideas) | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/2,000.00 |
| | | | Estancamiento laboral es un problema muy común y que surge de una falta de motivación por parte de empleados que, generalmente, llevan trabajando en un mismo puesto desde hace 5, 10 o incluso más años. | El empleado pierde la motivación por innovar, sacar adelante nuevas ideas o simplemente mantenerse al tanto de las últimas tendencias en su sector laboral. | Formación constante (Bimestral) a través de capacitaciones en el uso de las Tecnologías de información y comunicación, Gestión de clientes, para así poder aplicar los nuevos conocimientos como una metodología de trabajo moderna, la cual ayuda a reformular la forma de trabajar, con lo sé que se estará impulsando a su vez la motivación personal y ello indirectamente favorecerá a una mejor calidad de atención al cliente (usuario). | | |
| | | | Los funcionarios no muestran disposición debido a que no se encuentran motivados por los directores de la institución. | Falta de compromiso del personal para buscar la mejora continua en sus actividades y por ende el cliente o usuario quedará insatisfecho. | Realizar eventos de integración, como son los juegos recreativos, almuerzo de confraternidad) esto sin duda podrá aumentar la productividad, cabe decir que no todo es trabajo, también es necesario distraerse, uno de los principales objetivos es combatir el estrés diario, ofrecer aire fresco y romper con la monotonía llevando a cabo una actividad en un espacio diferente. | | |
| Tiempo de atención | | El 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado. | Los funcionarios tienen agendas ajustadas y además se carece de un número adecuado de personal para lograr atender con rapidez al usuario. | Usuarios insatisfechos lo cual pueden incrementar el índice de quejas y reclamos y por ende insatisfacción del usuario. | Contratar 3 asistentes para el área de atención al usuario, de esta manera se podrá reducir el tiempo de espera del usuario, ya que la institución podrá tener una mejora significativa en su capacidad de respuesta. | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/10,000.00 |

| | | | | | | | |
|--------------------------|----------|---|--|--|---|---|------------|
| | | | <p>Sobrecarga de trabajo puede ser causada por varias razones, como un exceso de tareas, plazos ajustados, falta de recursos adecuados, ineficiencias en la organización del trabajo y la incapacidad para establecer prioridades.</p> | <p>Cuando los empleados tienen una carga laboral excesiva, su capacidad para mantener la calidad y eficiencia en su trabajo se ve comprometida, lo que puede afectar negativamente la productividad general de la empresa.</p> | <p>Planificación y organización eficiente de tareas, la delegación de responsabilidades cuando sea posible, la comunicación abierta con los superiores sobre la carga de trabajo y el establecimiento de límites saludables entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>La entidad debe implementar políticas que promuevan una cultura de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomenten la flexibilidad laboral, proporcionen recursos y herramientas adecuadas para la gestión de tareas y alienten a los empleados a comunicar abiertamente sus preocupaciones sobre la carga de trabajo.</p> | | |
| | | | <p>Los trabajadores no brindan un servicio rápido debido a que se sienten cansados o agotados debido a que atender al público objetivo se requiere de un gran esfuerzo y compromiso.</p> | <p>Puede afectar negativamente a la seguridad y la productividad en el puesto de trabajo. Los síntomas de la fatiga pueden provocar un aumento de los accidentes y las lesiones.</p> | <p>Tomar descansos regulares de las pantallas de los ordenadores para reducir la fatiga ocular.</p> <p>Alternar de postura (sentado y de pie) para reducir la fatiga física y el sedentarismo. El hábito de sentarse y levantarse puede promoverse con el uso de escritorios de pie.</p> <p>Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo para evitar la fatiga física. Eso incluye garantizar una buena iluminación en el espacio de trabajo.</p> <p>Celebrar reuniones de pie ayudará a evitar la fatiga física que supone estar sentado durante mucho tiempo en un escritorio. Pasar demasiado tiempo sentado es lo que suele denominarse un asesino silencioso.</p> | | |
| Satisfacción del usuario | Eficacia | El 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia. | <p>Falta de recursos materiales (Útiles de oficina), o limitaciones presupuestarias, y carencia de herramientas tecnológicas adecuadas.</p> | <p>Bajo nivel de rendimiento debido a que no se cuenta con los recursos necesarios, lo cual también conlleva a no resolver los de manera efectiva los problemas de los usuarios.</p> | <p>Aplicar la planificación estratégica, a través de un plan de acción previamente definido en donde se incluya el monto disponible, de dónde vienen los recursos, cuál es el alcance del proyecto y en cuánto tiempo se ejecutará. Una parte importante de la planificación es prever los posibles obstáculos o imprevistos que puedan derivar en nuevos gastos.</p> | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/2,000.00 |
| | | | <p>No se realiza una medición y evaluación de los recursos que requieren las distintas áreas en la entidad.</p> | <p>No lograr una mejora en la toma de decisiones a través del uso de herramientas de análisis, pues estas herramientas pueden proporcionar una visión clara</p> | <p>Medir y evaluar constantemente, pues la idea es que los gastos programados o proyectados en el presupuesto se cumplan lo más posible durante la ejecución; sin seguimiento, control y monitoreo los</p> | | |

| | | | | | | | |
|-----------------|---|--|---|---|--|------------|--|
| | | | | de la situación actual de la empresa y sugerir soluciones para mejorar los resultados. | recursos son susceptibles de ser desviados por despilfarro o corrupción. | | |
| | | | En la entidad no se han establecido adecuados indicadores de eficacia. | No lograr analizar el desempeño de cualquier área de la organización y no poder verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados. No detectar y prevenir desviaciones en el logro de los objetivos. | Establecer KPIs o indicadores ya que tienen el objetivo de medir la cantidad de tiempo y recursos que se está llevando a lo largo de una tarea, lo que permite saber si dicha actividad se está realizando de la forma más óptima. | | |
| Eficiencia | El 46.09% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues no se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley. | Procesos obsoletos en la empresa; es decir no se analizan ni comprenden los procesos que no aportan ningún valor agregado. | Retrasar los flujos de trabajo porque dejaron de adaptarse a las necesidades de la organización y principalmente de los clientes (usuarios). | Fijar plazos para metas, asignar tiempos determinados para alcanzar los objetivos propuestos, ya que, sin una planeación clara, se desconoce el esfuerzo o los gastos necesarios para cumplir con una tarea en la fecha establecida. | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/500.00 | |
| | | Los funcionarios no cuentan con una guía para priorizar las actividades u objetivos en la empresa es decir no se cuenta con un plan de trabajo en la entidad. | Desorganización de los departamentos y equipos de trabajo por ende no se crea un proceso de participación y colaboración. Asimismo, no se desarrolla un sentido de responsabilidad individual a través de las tareas asignadas enfocadas en alcanzar un objetivo en particular. | Crear un plan de trabajo ya que en ese documento se establecen acciones programadas para llevarse a cabo en plazos diversos y sirven para alcanzar los objetivos propuestos, pueden dividirse en subactividades. | | | |
| | | En la entidad no se aplica la gestión de tareas por lo tanto existe una clara desorganización para destinar el tiempo necesario a cada una de las actividades. | Aumento del tiempo en la ejecución de actividades, pues no se determinan ni priorizan las actividades más relevantes. | Crear una lista de tareas pendientes: la clásica to do list que define y categoriza las tareas pendientes, con una casilla para señalar su cumplimiento. Crear cronogramas y tableros: una pizarra o pared en la que se disponen etiquetas con toda la información de cada tarea, ubicada en una línea de tiempo. La ventaja es que se pueden mover de lugar las etiquetas o sustituir para realizar correcciones, además del uso de un código de colores. | | | |
| Mejora continua | El 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente. | Resistencia al cambio es decir funcionarios frenan el avance de la mejora, debido al miedo a salir de su zona de confort. | Aumento de los costes de servicio. Gestión deficiente y aumento de gasto de recursos y prevenir su despilfarro. | Capacitar y comunicar el cambio a todos los miembros de la empresa, pues la mejor forma de combatir la resistencia al cambio es anticiparse a cualquier reclamo generado por falta de información, desde el inicio del proceso, los responsables deben comunicar al personal la | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/2,000.00 | |

| | | | | | | | |
|--------------------|---|--|--|--|---|------------|--|
| | | | | | <p>importancia del cambio, sus consecuencias y las acciones a tomar con el fin de que ellos no se vean sorprendidos y estén al tanto de los procesos que significa.</p> <p>Promover relaciones positivas, para lograr un clima de confianza con el cual se pueda combatir la resistencia al cambio, por ello, es importante que los ejecutivos mantengan una buena relación con sus funcionarios.</p> | | |
| | | | Desconfianza ante la gestión del cambio, cuando los colaboradores no confían o no se sienten confiados en la persona que implementa el cambio, su resistencia puede convertirse en una gran barrera. | No generar responsabilidades compartidas, es decir al existir desconfianza en los procesos de cambio no se podrá lograr la coloración de los equipos de trabajo e implementar la mejora continua. | Implementar el ciclo PDCA es una herramienta de resolución de problemas que propone 4 pasos para alcanzar objetivos de manera eficiente (Planificar, Hacer (Do), Comprobar, Actuar) | | |
| | | | Se desconoce de la implementación de herramientas de mejora continua en la entidad. | Bajo nivel de productividad y no concentrarse en el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales. | Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, las 5S pueden fomentar una cultura de mejora continua en la empresa, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas. | | |
| Lenguaje no verbal | El 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado. | Los gestos, movimientos corporales, y tono de voz pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles. | Ocasiona que el usuario se retire de la entidad con una imagen inadecuada del funcionario ya que no se tuvo una actitud positiva en donde se demuestren los valores como respeto y responsabilidad. | Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal. <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. • Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa. | Presidente de la Corte Superior de Justicia/ funcionarios | s/2,000.00 | |

| | | | | | | | |
|--------|--|--|---|---|---|--|-------------|
| | | | <p>Quizá los funcionarios no solamente tengan problemas en el trabajo sino en su vida diaria por ende no muestran un buen lenguaje no verbal.</p> | <p>Dañar la imagen institucional de, erosionando la desconfianza no solo de los usuarios sino también de los miembros de la entidad ya que no todos serán percibidos de la misma manera.</p> | <p>Implementar un programa de psicología organizacional, para que se conozcan las preferencias de los funcionarios y se promuevan medidas que les permitan optar por una mayor conciliación con su vida personal, planes de carrera, relación con sus compañeros de trabajo, etc. permitiéndoles estar más cómodos con su labor.</p> | | |
| | | | <p>Sensibilidad del funcionario ante las críticas en su trabajo por ende se sienten frustrados y en ocasiones son temperamentales; es decir son reacios y reaccionan de forma exagerada ante las evaluaciones, críticas o recomendaciones que pueden surgir a diario y en cualquier ámbito de su labor.</p> | <p>Estrés laboral donde debido a la creciente presión en el entorno laboral los cual también puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.</p> | <p>Aumentar la flexibilidad en sus procesos de trabajo. Horarios flexibles, semanas de trabajo intensivas, trabajo compartido y teletrabajo pueden ser medidas eficaces para ayudar a los empleados a equilibrar las demandas laborales y puede hacer que sean más productivos y capaces de manejar el estrés de mejor manera en el ámbito laboral.</p> | | |
| TOTAL: | | | | | | | s/18,500.00 |

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la percepción del servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

El 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades, estos datos se contrastan con lo encontrado por Gancino (2020) quien, en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 65% consideran que el personal administrativo sí muestra iniciativa para atender a todas sus dudas e inquietudes; de igual forma se contrasta con Calero (2022) quien en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*; encontró que el 72% de los usuarios se sienten insatisfecho pues el personal que les atendió mostraba iniciativa para atender a todas sus necesidades. Esto demuestra que la entidad cuenta con profesionales que no toman importancia la mejora de la calidad de servicio a través de la iniciativa es decir no buscan entender las necesidades de los usuarios en un momento oportuno y se deba a que tienen carga laboral o problemas internos, se puede decir que la iniciativa en el ámbito laboral se relaciona con la participación en actividades que no necesariamente son del cargo, pero que al realizarlas generan un impacto positivo en la organización, cuando se es voluntario de actividades o proyectos se está demostrando que se tiene iniciativa laboral y de liderazgo.

El 80.00% consideran que siempre el funcionario muestra compromiso en las actividades diarias, estos datos coinciden con lo encontrado por Gancino (2020) quien, en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 78% consideran que el personal muestra compromiso pues se interesa por mejorar en sus actividades; de igual forma coincide con Calero (2022) quien en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*; encontró que el 63% de los usuarios indicaron que perciben que el personal administrativo muestra compromiso en todo

momento. Esto demuestra que el funcionario de la entidad sin muestra compromiso debido a que tiene que cumplir con todas las actividades establecidas en manual y funciones sin embargo aún existe la necesidad de que se mejore la motivación para que se genere un mayor rendimiento en las funciones, se puede decir que el compromiso se refiere a la implicación basada en la percepción de la obligación hacia la empresa, considera que es su deber ser leal y responsable por la oportunidad que la compañía le ha dado para demostrar su valía, se trata de un tipo de compromiso que habitualmente crea una fuerte adhesión del empleado.

El 74.67% consideran que casi siempre la apariencia de las oficinas es visualmente atractivas y cómodas, estos datos coinciden con Aguirre (2020) en su investigación *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*; halló que el 45% están de acuerdo con las agencias y oficinas tienen instalaciones y equipos pues tienen apariencia agradable y moderna; de igual forma con Saavedra (2021) en su investigación *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*; encontró que el 84% indicaron que las instalaciones están cuidadas, ventiladas y limpias, aptas para brindar un buen servicio. La institución estudió cuenta como apariencia cuenta con instalaciones modernas y atractivas lo cual genera que el usuario se sienta cómodo en las oficinas en dónde son atendidos, cabe decir que los espacios de trabajo ya no se basan sólo en la cantidad de trabajadores, se centran en la adaptación de los espacios para mejorar la estancia de los trabajadores, fomentando una mayor comodidad y bienestar. Una oficina con diseño moderno y cómodo siempre cuenta con mobiliario ergonómico para garantizar la comodidad de los empleados, la ergonomía no es más que la adaptación al usuario, por lo que el mobiliario con esta característica ayuda a prevenir problemas físicos, de estrés y concentración, si los colaboradores se sienten cómodos y felices en donde trabajan, mejorarán su rendimiento laboral, contribuyendo a un mayor logro de objetivos.

El 77.33% consideran que siempre los costos del servicio (Trámites) dentro de la institución son los más adecuados, estos datos coinciden con Cayotopa (2022) en su tesis *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; halló que el 89% indicaron que los costes para realizar algún tipo de trámite en la municipalidad son accesibles; de igual forma con Saavedra (2021) en su investigación *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en*

la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019; encontró que el 63% de los usuarios indicaron los trámites para la realización de algún documento son económicos. Esto demuestra que la entidad cuenta con costos bajos para los diversos trámites y esto se debe a que estos costos se realizan en base al nivel económico del país, por lo tanto, debe ser accesible para todo ciudadano, se puede decir que el costo es el desembolso que afronta la empresa como consecuencia directa de la prestación del servicio, por ejemplo, el transporte, las dietas, la mano de obra o la adquisición de materias primas para el desempeño del mismo serían costes directos emanados de la propia prestación del servicio.

Objetivo específico 2: Describir las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

El 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado, estos datos se contrastan con lo hallado por Pérez (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional de Ucayali, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*; halló que el 58% indicaron que la municipalidad distrital de Iparia brinda el servicio o producto en el tiempo aceptable; de igual manera se contrastan con Saavedra (2021) en su investigación para obtener el grado Académico de Magister en Administración en la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, desarrolló la investigación titulada: *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*; determinó que el 74% indicaron que los tiempos de entrega y/o espera de los servicios solicitados han mejorado. Esto demuestra que en la entidad no existe procesos definidos para mejorar la rapidez en el proceso de servicio esto se debe a que no cuentan con políticas de atención, además el personal está demasiado saturado con la programación de citas, por lo tanto, el servicio no ejecutara con rapidez; ser rápido para una empresa significa completar una actividad definida dentro de las reglas y criterios especificados en el menor tiempo, por esta razón, moverse rápidamente en términos de empresas es el factor más importante de la satisfacción del cliente.

El 81.33% consideran que casi siempre el funcionario muestra empatía, es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver los problemas, estos datos coinciden con lo hallado por Calero (2022) en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*; halló que el 52% de los usuarios indicaron que el personal demuestra empatía pues

se interesan por resolver sus problemas; de igual manera coinciden con Acosta (2022) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 75% de los usuarios consideran que el personal que los atendió muestra capacidad empática pues son sinceros en la información que brindan. Esto demuestra que el funcionario te interesa por resolver el problema del cliente si no estos comentaran que la entidad no brindó una solución efectiva a su inconveniente por ende los funcionarios aplican la empatía el cual es considerada una de las cualidades más complejas de alcanzar en el servicio al cliente. Esta supone ver más allá de la perspectiva propia, y, asimismo, implica preocuparse, sentirse y tratar de comprender a los demás. Aquellos servicios que son capaces de transmitir empatía son muy valorados por los usuarios que son atendidos, ya que no cualquiera puede dar prioridad a las necesidades de los demás por delante de las propias. En el área de servicio al cliente la empatía es muy importante, con ella, los clientes se sentirán más valorados e identificados con la empresa, Esta surge de la atención que se le presta al usuario, que en la mayoría de ocasiones, suele ser el primer contacto que tiene el cliente con una organización.

El 84.67% consideran que siempre el funcionario es transparente en toda la información brindada, estos datos coinciden con lo hallado por Arriola (2022) en su tesis *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*; evidenció que el 65% de los usuarios indican que el personal es transparente en la información que brinda, de igual manera coinciden con Sánchez (2019) en su tesis *Calidad del servicio administrativo y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Victoria – Lima, año 2019*; aportó que él 82% de los usuarios consideran que la entidad es transparente en la información. De la entidad brindan información transparente debido a que tienen políticas que seguir por ende cualquier disconformidad presentar información puede causar efectos negativos en su puesto de trabajo ya sea un despido o problemas legales, ser transparente es dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda. Ser transparente es hablar claro con nuestros interlocutores, expresar la verdad, siendo objetivos. Ser transparente es no ocultar nada a nuestro equipo de trabajo.

El 73.33% consideran que casi siempre el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto, estos datos se contrastan con Gancino (2020) en su tesis de *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 65.44% de los usuarios indicaron que casi nunca los servidores públicos de la unidad de matriculación vehicular demostraron profesionalismo durante el proceso de matriculación, de igual manera se contrasta con Pabon y Palacio (2020) en su tesis *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*; evidenciaron que el 88% de los usuarios considera que el personal está altamente capacitado para hacer un profesional de la salud; de igual manera con Aguirre (2020) en su investigación *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*; demostró que el 72% de los usuarios consideran que los trabajadores demuestran profesionalismo. Los funcionarios de la institución están altamente capacitados pues su contratación dependió mucho de su experiencia y del perfil por ende los usuarios sienten seguridad en cualquier proceso en las oficinas de servicio al cliente y otras áreas a las que acuden; se puede decir que alguien con profesionalismo sabe expresarse de forma concisa, clara, en el momento adecuado y sin afectar a los demás, eso es ser asertivo, y al ponerlo en práctica estarás contribuyendo también a una mejor comunicación en tu espacio laboral.

Objetivo específico 3: Describir las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

El 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia, estos datos se contrastan con Mamani (2019) en su tesis *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*; indicó que el 57% de los usuarios se encuentra satisfechos con los procesos de servicio debido a que el personal demuestra eficacia; de igual manera se contrasta con Anchay (2019) en su tesis *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*; manifestó que el 58% de los usuarios consideran que el trabajador es eficaz pues no presentan ninguna dificultad para el cumplimiento de su función. Esto demuestra que en la entidad lo funcionarios presentan muchas dificultades para cumplir de manera eficaz las actividades, un trabajador eficaz consigue

resultados de alto nivel. La eficacia es el nivel de resultado de las acciones de los trabajadores y de la dirección. La eficacia suele evaluarse mediante revisiones anuales del rendimiento que utilizan indicadores clave de rendimiento para medir el éxito individual.

El 72.00% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley; estos datos se contrastan con Mamani (2019) en su tesis *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*; indicó que el 53% de los usuarios se encuentra satisfechos con los con el cumplimiento de las citas programadas; de igual manera se contrasta con Anchay (2019) en su tesis *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*; manifestó que el 96% de los usuarios consideran que el trabajador cumple con las citas en la fecha programada. Esto demuestra que los funcionarios no muestran eficiencia porque no se respetan las audiencias en base a las citas que se han programado de cada usuario, se puede decir que la eficiencia de los empleados se refiere a la capacidad de un empleado de usar lo mejor posible sus recursos para conseguir sus objetivos. La eficiencia depende de varios factores como la motivación, las habilidades, los conocimientos, la experiencia, etc.

El 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente; estos datos se contrastan con lo hallado por Calero (2022) en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*, quién aportó que él 88% de los usuarios consideran que ambos servados una mejora en los procesos de servicio de la entidad; de igual manera se contrasta con Pérez (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*; aportó que él 62% de los usuarios consideran que la municipalidad ha mejorado la calidad de sus servicios. La mejora continua de los procesos es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios. La intención es encontrar siempre los puntos en los que el funcionamiento de la empresa tiene cuellos de botella, como fallos, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos, sobre los que se puede actuar.

El 82.00% consideran que casi siempre el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas, estos datos se contrastan con Arriola (2022) en su tesis *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*; evidenció que el 56% consideran que la autoridad logra resolver los problemas lo antes posible; de igual manera se contrasta con Anchay (2019) en su tesis *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*; demostró que el 73% de los usuarios considera que los trabajadores le dieron una solución efectiva a su problema. La solución de problemas permite que todos los empleados expresen sus opiniones y hablen abiertamente sobre los aspectos que podrían ayudar a mejorar su desempeño laboral y el trabajo colaborativo. De esta forma la organización puede corregir los aspectos necesarios para mejorar el clima organizacional y, por lo tanto, conseguir que los empleados se sientan motivados a lograr los objetivos del negocio.

Objetivo específico 4: Describir las características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

El 74.67% hacen mención que siempre el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, estos datos coinciden con lo hallado por Aguirre (2020) en su investigación *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*; evidenció que el 87% de los usuarios consideran que el personal administrativo mantiene una comunicación clara y fluida; de igual manera coinciden con Saavedra (2021) en su investigación *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*; evidenció que el 85% de los usuarios consideran que el personal de la entidad se expresa de manera clara y precisa. La comunicación clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante a la ciudadanía Mejora el acceso a la información y los servicios al establecer que las comunicaciones y documentos públicos han de estar redactados y diseñados de forma clara e inequívoca. Su propósito, incrementar la eficacia de la Administración, promoviendo una comunicación que el público pueda entender sin dificultad.

El 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado, estos datos se contrastan con lo hallado por Aguirre (2020) en su investigación *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de*

la ciudad de guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; evidenció que el 72% de los usuarios consideran que el personal tiene un tono de voz adecuado; de igual manera coinciden con Saavedra (2021) en su investigación *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*; evidenció que el 63% de los usuarios consideran que el personal de la entidad Mantiene un lenguaje no verbal adecuado pues los gestos y expresiones transmiten positivismo. El lenguaje no verbal puede ser crucial para coordinar esfuerzos y construir relaciones sólidas entre los miembros del equipo. Una comunicación no verbal clara y efectiva puede ayudar a los equipos a colaborar de manera más eficiente y alcanzar sus objetivos de manera más efectiva.

El 84.67% consideran que siempre frente a un problema el funcionario acude al trabajo de equipo, estos datos coinciden con lo encontrado por Calero (2022) en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*; se evidenció que el 37% de los usuarios recalcaron que casi siempre existe trabajo en equipo en la atención del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD de Ambato; de igual manera coinciden con Acosta (2022) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; quien halló que el 64% de los usuarios Consideran que el funcionario municipal busca ayuda al equipo de trabajo. La formación de equipos es el proceso de mejorar la colaboración de un equipo, lo que debería conducir a un mejor desempeño del grupo. Hay muchas formas de crear equipos de forma eficaz. Cada método de formación de equipos viene con sus propias actividades de formación de equipos que acercan a los compañeros de trabajo con experiencias compartidas. Las actividades de resolución de problemas son un método eficaz para la formación de equipos. A menudo, se pueden formar equipos para abordar problemas complejos en el lugar de trabajo. Sin embargo, puede haber competencia, estrés y límites en la forma en que los miembros del equipo trabajan juntos. Además, muchos miembros del equipo tienen conexiones sueltas entre sí y tienen pocas experiencias formativas compartidas.

El 80.67% hacen menciona que casi siempre el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo, estos datos se contrastan con lo encontrado por Pérez (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*; halló que el 57% de los usuarios se anticipa ante los posibles problemas en los servicios; de

igual manera se contrasta con Matos (2020) en su tesis *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Jesús María, 2020*; aportó que el 85% de los usuarios consideran que la municipalidad cuenta con trabajadores proactivos pues se anticipan ante posibles problemas eventuales. La proactividad es una cualidad altamente valorada en el ámbito laboral. Se refiere a la capacidad de tomar la iniciativa y la responsabilidad para llevar a cabo acciones que conduzcan a resultados positivos, en lugar de simplemente reaccionar ante situaciones o esperar a que otros tomen la delantera.

Objetivo específico 5: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, 2024

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: Corte Superior de Justicia de Puente Piedra.

2. Misión

Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional". Para el cabal cumplimiento de esta misión es necesario dotar al Poder Judicial de los siguientes elementos: Magistrados respetados, probos, capaces, éticos y justos y, además, actualizados en su calificación jurídica. Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados. Proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de servicio.

3. Visión

Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

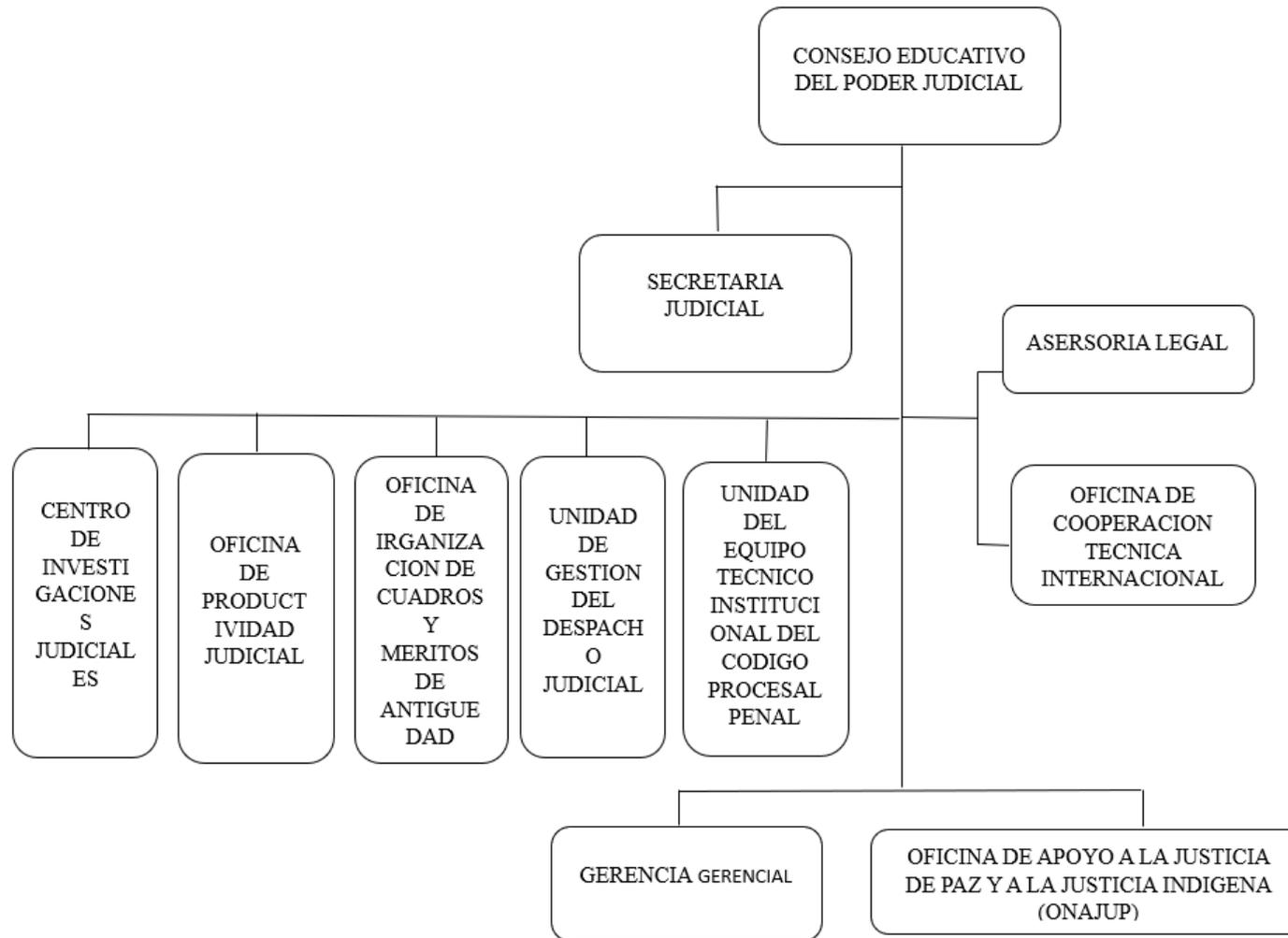
4. Objetivos

- Impulsar la mejora de la calidad del servicio de justicia para la sociedad en un 15% a través de buenas prácticas en la gestión de la carga procesal implementadas a nivel de órganos jurisdiccionales
- Fortalecer la celeridad de la administración de justicia del Poder Judicial en beneficio de la sociedad en un 10% a través de la Reforma Procesal Penal consolidada en beneficio de la población.
- Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción en beneficio de la sociedad en un 70% a través de la Ley de la Carrera Judicial reformada legalmente para la lucha contra la corrupción en beneficio de los ciudadanos
- Mejorar el diseño del flujo de litigiosidad para las personas en procesos judiciales en un 12% a través de Programas de Justicia Itinerante implementados para población en condición de vulnerabilidad.

5. Productos y/o servicios

- Solicitudes para revisar antecedentes Penales.
- Consultar información de transparencia.
- Consultar Registro de Deudores Alimentarios Morosos
- Participar en procesos de remates judiciales
- Consultar notificaciones judiciales enviadas.

6. Organigrama de la empresa



Nota. Elaborado por el consejo ejecutivo del poder judicial.

| | |
|------------------|--|
| Cargo | Consejo ejecutivo del poder judicial |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • El presidente del Poder Judicial, quien lo preside y tiene voto simple y voto dirimente. • Dos Jueces Supremos elegidos por la Sala Plena de la Corte Suprema; • Un Juez Superior Titular en ejercicio elegido por los presidentes de las Cortes Superiores de Justicia de la República. • Un Juez Titular Especializado o Mixto. • Un representante elegido por la Junta de Decanos de los Colegio de Abogados del Perú. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • El Consejo Ejecutivo, es el órgano de dirección y gestión del Poder Judicial que tiene a su cargo las funciones y atribuciones señaladas en la Ley Orgánica del Poder Judicial. Asume la dirección técnico-administrativa del Poder Judicial y de los Organismos señalados por ley. • El Consejo Ejecutivo tiene domicilio y sede en la ciudad de Lima y ejerce sus funciones y atribuciones en todo el territorio nacional de acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus Reglamentos. |
| Cargo | Secretaria general |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la política, supervisar y conducir el sistema de trámite documentario, organizando el despacho del Consejo Ejecutivo. • Llevar el Registro de las sesiones del Consejo Ejecutivo; así como registrar, enumerar, publicar y archivar las Resoluciones que expida el Consejo y demás documentación oficial pertinente. • Ejecutar la política del sistema de seguridad documentaria, de información y de archivo sobre los asuntos que son de conocimiento y decisión del Consejo Ejecutivo. • Coordinar y conducir el flujo documentario. • Llevar el control y difusión de los Acuerdos y Resoluciones Administrativas del Consejo Ejecutivo. • Actuar como Fedatario de los Acuerdos y Resoluciones Administrativas del Consejo Ejecutivo. • Emitir y autenticar copias de los acuerdos, resoluciones y demás documentación que emita el Consejo Ejecutivo, hasta su firma, publicación y archivamiento. • Efectuar el seguimiento del cumplimiento de las directivas y normas que emita el Consejo Ejecutivo. • Coordinar y supervisar el cumplimiento oportuno de los plazos de los informes que deben ser elevados al Consejo Ejecutivo. • Representar al Consejo Ejecutivo en los actos y gestiones que le sean encomendados. |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Otras funciones que le asigne el Consejo Ejecutivo. |
| Cargo | Asesoría legal |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a la Gerencia General y a los órganos que la integran, en todo lo relacionado a la interpretación y aplicación de dispositivos legales, para el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas aplicables al Poder Judicial. • Elaborar, revisar y emitir opinión sobre los contratos y convenios que celebre la Institución, organizando y manteniendo un archivo de los mismos. • Informar oportunamente a los diversos órganos que conforman la Gerencia General y a las instancias del Poder Judicial sobre las modificaciones legales que se produzcan y las implicancias que tienen sobre el funcionamiento institucional. • Sistematizar y concordar la normatividad administrativa de gestión con las distintas disposiciones legales vinculadas a ella |
| Cargo | Oficina de cooperación técnica internacional |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Formular concertadamente las políticas de desarrollo para la cooperación internacional en el ámbito de la región en concordancia con los Planes de Desarrollo de la jurisdicción. • Realizar las coordinaciones con los Ministerios, Organismos Descentralizados, Instituciones y Empresas Públicas, sobre la base del Programa Regional de Cooperación Técnica Internacional dirigido por el Gobierno Regional y negociarlos como instancia unitaria regional con las diferentes fuentes cooperantes. • Establecer las relaciones interinstitucionales de cooperación con las diversas organizaciones gubernamentales, no gubernamentales nacionales y organismos internacionales privados y públicos que constituyan una instancia de asociación multisectorial para captar fondos internacionales. |
| Cargo | Centro de investigaciones judiciales |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Investigar y estudiar la realidad socio jurídica del país y la problemática judicial. • Proponer la reforma judicial permanente orientando sus propuestas al mejoramiento y desarrollo de la Administración de Justicia. • Registrar sistemáticamente las Ejecutorias Supremas y el movimiento estadístico del servicio judicial en Salas y Juzgados de toda la República. |
| Cargo | Oficina de productividad judicial |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el monitoreo y evaluación de los órganos jurisdiccionales permanentes y transitorios a nivel nacional, que se encuentran a cargo de la Comisión Nacional de Productividad Judicial. • Proponer al presidente de la Comisión Nacional de Productividad Judicial la creación, prórroga, conversión, reubicación, itinerancia, adición de funciones, entre otros, de los órganos jurisdiccionales a nivel nacional; así como, la modificación de la competencia territorial y creación de subsedes de los Distritos Judiciales a nivel nacional. • Coordinar con la Gerencia General propuestas de implementación o modificación de normas internas y actividades de gestión funcional que permitan optimizar el sistema de productividad judicial. |
| Cargo | Oficina de organizaciones de cuadros y méritos de antigüedad |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Formular el Proyecto del Cuadro de Antigüedad de los señores Jueces Supremos y Superiores. • Evaluar el desarrollo profesional del Juez, y el desempeño en su función; conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley de Carrera Judicial y los Reglamentos aprobados por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. • Actualizar permanentemente, el Cuadro de Méritos y Cuadro de Antigüedad, a su cargo; debiendo organizar, actualizar y custodiar los legajos de los señores jueces a su cargo. |
| Cargo | Unidad de gestión del despacho judicial |

| | |
|------------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar e impulsar los proyectos orientados a la mejora en la gestión del Despacho Judicial que se encuentran en trámite de aprobación ante el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial y formulados por la Gerencia General y Cortes Superiores de Justicia del País. • Canalizar ante el Consejo Ejecutivo el trámite de los proyectos orientados a la mejora en la gestión del Despacho Judicial, provenientes de las diferentes dependencias del Poder Judicial; así como de las Comisiones Distritales de Gestión de Despacho Judicial. • Efectuar el control de los proyectos orientados a la mejora en la gestión del Despacho Judicial en trámite de aprobación ante el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, formulados por la Gerencia General y Cortes Superiores de Justicia. |
| Cargo | Unidad del equipo técnico institucional del código procesal penal |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Planificar el proceso de implementación del Código Procesal Penal, a través del desarrollo de programas de inducción a los Equipos Técnicos Distritales de Implementación cuyas sedes judiciales se encuentran prontos a entrar en vigencia del Código Procesal Penal. • Brindar Asistencia Técnica en la formulación de planes de implementación, descarga procesal en liquidación, formulación de propuestas de conformación de órganos jurisdiccionales para el código procesal penal y de liquidación a ser elevado ante el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. • Monitorear y evaluar el proceso de implementación del Código Procesal Penal. |
| Cargo | Gerencia general |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los sistemas administrativos a fin de brindar en forma eficiente y oportuna el soporte técnico administrativo con personal, recursos económicos y financieros |

| | |
|------------------|--|
| | <p>que requieren los Órganos del Poder Judicial para el cumplimiento de sus objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar con criterios de racionalidad, eficacia, eficiencia y calidad el potencial humano, así como los recursos económicos y financieros, materiales y tecnológicos del Poder Judicial; desarrollando los planes, programas y proyectos referidos a las actividades administrativas no jurisdiccionales, entre ellos los proyectos de desarrollo institucional del Poder Judicial. • Administrar los servicios judiciales prestados por el Poder Judicial, así como los procesos de recaudación. |
| Cargo | Oficina nacional de apoyo a la justicia de paz y a la justicia indígena (ONAJUP) |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en derecho y gestión pública • Especialidades en derecho procesal y/o derecho administrativo, contrataciones del estado, derecho laboral o procedimiento administrativo general. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Formular, planificar, gestionar, ejecutar y evaluar las actividades que ejecuta el Poder Judicial para el desarrollo y fortalecimiento de la Justicia de Paz en el país con arreglo a las políticas y planes que apruebe el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a su propuesta. • Diseñar, proponer e impulsar acciones de coordinación entre la jurisdicción ordinaria, la jurisdicción de paz y la jurisdicción especial (justicia indígena) • Investigar, promover y sistematizar los mecanismos de coordinación y colaboración existentes entre el sistema de justicia indígena y la justicia de paz con la justicia ordinaria. |

7. Diagnostico general

| Análisis FODA | Oportunidades | Amenazas |
|---|--|--|
| | <p>O1: Coordinar respuestas de la Presidencia del Poder Judicial con instituciones externas ante requerimientos y/o cuestionamientos (externos o internos), en materia administrativa o jurisdiccional.</p> <p>O2: Coordinar la transparencia y la publicidad de las actividades de la Presidencia del Poder Judicial al colectivo social.</p> <p>O3: Optimizar mecanismos de comunicación e intercambio de documentación con instituciones públicas, privadas y particulares.</p> | <p>A1: Necesidad de mejorar las coordinaciones de las áreas colaboradoras directas a la Presidencia.</p> <p>A2: Desconocimiento de algunas áreas administrativas respecto de los procedimientos protocolares.</p> <p>A3: Imagen negativa de la ciudadanía respecto al Poder Judicial sino se trata adecuadamente algunos casos considerados emblemáticos.</p> <p>A4: Fallas en el flujo de la información requerida para prever con la debida anticipación cualquier evento y/o atención protocolar.</p> |
| <p>Fortalezas</p> <p>F1: Personal con experiencia, cumple con el trámite, la administración del registro y archivos de documentos y resoluciones expidas por Presidencia del Poder Judicial, Corte Suprema y Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia.</p> <p>F2: Mejoramiento continuo en el tratamiento de la información documentaria activa y pasiva de Gerencia General.</p> <p>F3: Tiene instalado un sistema de trámite documentario en línea, interconectado con los principales órganos de gestión (Gerencia General y Consejo Ejecutivo).</p> | <p>F – O</p> <p>FO1: Acciones de cooperación que promuevan y establezcan el intercambio de experiencias con las Cortes Supremas de Justicia de la República. (F1, O3).</p> <p>FO1: Reformar la estructura organizativa y optimizar los procedimientos administrativos (F2, O3)</p> | <p>F – A</p> <p>FA1: Desarrollar acciones de participación y vínculos con las autoridades y colectividad en las actividades protocolares. (F1, A4)</p> <p>FA2: Coordinar y supervisar la organización y el desenvolvimiento de los eventos protocolares (F1, A2)</p> <p>FA3: Gestionar la documentación administrativa que ingresa al Despacho de la Gerencia General y de la Secretaría General. (F2, O2)</p> |
| <p>Debilidades</p> <p>D1: Falta de programas de capacitación focalizados al área de monitoreo.</p> <p>D2: Falta de participación en el circuito de atención de los pedidos realizados por las diferentes áreas y Salas Supremas a almacén central, toda vez que el personal usuario no colabora en el recojo de pedidos.</p> <p>D3: Falta de monitoreo y evaluación del personal capacitado.</p> <p>D4: Falta de infraestructura adecuada e implementación tecnológica, necesidad de actualización de elementos tecnológicos tales como, computadoras, impresoras, cámaras, filmadoras, etc.</p> | <p>D – O</p> <p>DO1: Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada. (D2, O1)</p> <p>DO2: Crear o utilizar medios de comunicación (masivo) que informe periódicamente sobre el quehacer del Poder Judicial (D2, O2).</p> | <p>D – A</p> <p>DA1: Realizar un presupuesto para adquirir nuevos tecnológicos tales como, computadoras, impresoras, cámaras, filmadoras, etc., y con ello mejorar la productividad de las áreas. (D4, A3).</p> <p>DA2: Coordinar, concertar y monitorear los programas, proyectos y actividades que se desarrollen en el Poder Judicial, mediante la cooperación técnica y/o financiera internacional (D3, A1)</p> |

8. Indicadores de gestión

| Indicador | Problema | Causa | Consecuencia |
|--------------------|--|---|--|
| Iniciativa | El 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades. | Los funcionarios no muestran iniciativa debido a la monotonía laboral o trabajo rutinario el cual está vinculada a la repetitividad y estancamiento de hacer siempre las mismas actividades sin tener alguna nueva que ofrezca mejor interés, desafío o estimulación. | La ausencia de dinamismo se puede convertir en una característica de la monotonía, como un factor de apatía, estrés y aburrimiento en el trabajo. |
| | | Estancamiento laboral es un problema muy común y que surge de una falta de motivación por parte de empleados que, generalmente, llevan trabajando en un mismo puesto desde hace 5, 10 o incluso más años. | El empleado pierde la motivación por innovar, sacar adelante nuevas ideas o simplemente mantenerse al tanto de las últimas tendencias en su sector laboral. |
| | | Los funcionarios no muestran disposición debido a que no se encuentran motivados por los directores de la institución. | Falta de compromiso del personal para buscar la mejora continua en sus actividades y por ende el cliente o usuario quedará insatisfecho. |
| Tiempo de atención | El 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado. | Los funcionarios tienen agendas ajustadas y además se carece de un número adecuado de personal para lograr atender con rapidez al usuario. | Usuarios insatisfechos lo cual pueden incrementar el índice de quejas y reclamos y por ende insatisfacción del usuario. |
| | | Sobrecarga de trabajo puede ser causada por varias razones, como un exceso de tareas, plazos ajustados, falta de recursos adecuados, ineficiencias en la organización del | Cuando los empleados tienen una carga laboral excesiva, su capacidad para mantener la calidad y eficiencia en su trabajo se ve comprometida, lo que puede afectar negativamente la |

| | | | |
|------------|---|---|---|
| | | trabajo y la incapacidad para establecer prioridades. | productividad general de la empresa. |
| | | Los trabajadores no brindan un servicio rápido debido a que se sienten cansados o agotados debido a que atender al público objetivo se requiere de un gran esfuerzo y compromiso. | Puede afectar negativamente a la seguridad y la productividad en el puesto de trabajo. Los síntomas de la fatiga pueden provocar un aumento de los accidentes y las lesiones. |
| Eficacia | El 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia. | Falta de recursos materiales (Útiles de oficina), o limitaciones presupuestarias, y carencia de herramientas tecnológicas adecuadas. | Bajo nivel de rendimiento debido a que no se cuenta con los recursos necesarios, lo cual también conlleva a no resolver los de manera efectiva los problemas de los usuarios. |
| | | No se realiza una medición y evaluación de los recursos que requieren las distintas áreas en la entidad. | No lograr una mejora en la toma de decisiones a través del uso de herramientas de análisis, pues estas herramientas pueden proporcionar una visión clara de la situación actual de la empresa y sugerir soluciones para mejorar los resultados. |
| | | En la entidad no se han establecido adecuados indicadores de eficacia. | No lograr analizar el desempeño de cualquier área de la organización y no poder verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados. No detectar y prevenir desviaciones en el logro de los objetivos. |
| Eficiencia | El 46.09% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues no se programan las | Procesos obsoletos en la empresa; es decir no se analizan ni comprenden los procesos que no aportan ningún valor agregado. | Retrasar los flujos de trabajo porque dejaron de adaptarse a las necesidades de la organización y principalmente de los clientes (usuarios). |

| | | | |
|--------------------|---|--|---|
| | audiencias en los tiempos establecidos según ley. | Los funcionarios no cuentan con una guía para priorizar las actividades u objetivos en la empresa es decir no se cuenta con un plan de trabajo en la entidad. | Desorganización de los departamentos y equipos de trabajo por ende no se crea un proceso de participación y colaboración. Asimismo, no se desarrolla un sentido de responsabilidad individual a través de las tareas asignadas enfocadas en alcanzar un objetivo en particular. |
| | | En la entidad no se aplica la gestión de tareas por lo tanto existe una clara desorganización para destinar el tiempo necesario a cada una de las actividades. | Aumento del tiempo en la ejecución de actividades, pues no se determinan ni priorizan las actividades más relevantes. |
| Mejora continua | El 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente. | Resistencia al cambio es decir funcionarios frenan el avance de la mejora, debido al miedo a salir de su zona de confort. | Aumento de los costes de servicio. Gestión deficiente y aumento de gasto de recursos y prevenir su despilfarro. |
| | | Desconfianza ante la gestión del cambio, cuando los colaboradores no confían o no se sienten confiados en la persona que implementa el cambio, su resistencia puede convertirse en una gran barrera. | No generar responsabilidades compartidas, es decir al existir desconfianza en los procesos de cambio no se podrá lograr la coloración de los equipos de trabajo e implementar la mejora continua. |
| | | Se desconoce de la implementación de herramientas de mejora continua en la entidad. | Bajo nivel de productividad y no concentrarse en el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales. |
| Lenguaje no verbal | El 77.33% mencionan que | Los gestos, movimientos | Ocasiona que el usuario se retire de la entidad con |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado. | corporales, y tono de voz pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles. | una imagen inadecuada del funcionario ya que no se tuvo una actitud positiva en donde se demuestran los valores como respeto y responsabilidad. |
| | | Quizá los funcionarios no solamente tengan problemas en el trabajo sino en su vida diaria por ende no muestran un buen lenguaje no verbal. | Dañar la imagen institucional de, erosionando la desconfianza no solo de los usuarios sino también de los miembros de la entidad ya que no todos serán percibidos de la misma manera. |
| | | Sensibilidad del funcionario ante las críticas en su trabajo por ende se sienten frustrados y en ocasiones son temperamentales; es decir son reacios y reaccionan de forma exagerada ante las evaluaciones, críticas o recomendaciones que pueden surgir a diario y en cualquier ámbito de su labor. | Estrés laboral donde debido a la creciente presión en el entorno laboral los cual también puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal. |

9. Problemas

| Problema | Causa |
|--|---|
| El 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades. | Los funcionarios no muestran iniciativa debido a la monotonía laboral o trabajo rutinario el cual está vinculada a la repetitividad y estancamiento de hacer siempre las mismas actividades sin tener alguna nueva que ofrezca mejor interés, desafío o estimulación. |
| | Estancamiento laboral es un problema muy común y que surge de una falta de motivación por parte de empleados que, generalmente, |

| | |
|---|---|
| | <p>llevan trabajando en un mismo puesto desde hace 5, 10 o incluso más años.</p> <p>Los funcionarios no muestran disposición debido a que no se encuentran motivados por los directores de la institución.</p> |
| El 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado. | <p>Los funcionarios tienen agendas ajustadas y además se carece de un número adecuado de personal para lograr atender con rapidez al usuario.</p> <p>Sobrecarga de trabajo puede ser causada por varias razones, como un exceso de tareas, plazos ajustados, falta de recursos adecuados, ineficiencias en la organización del trabajo y la incapacidad para establecer prioridades.</p> <p>Los trabajadores no brindan un servicio rápido debido a que se sienten cansados o agotados debido a que atender al público objetivo se requiere de un gran esfuerzo y compromiso.</p> |
| El 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia. | <p>Falta de recursos materiales (Útiles de oficina), o limitaciones presupuestarias, y carencia de herramientas tecnológicas adecuadas.</p> <p>No se realiza una medición y evaluación de los recursos que requieren las distintas áreas en la entidad.</p> <p>En la entidad no se han establecido adecuados indicadores de eficacia.</p> |
| El 46.09% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues no se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley. | <p>Procesos obsoletos en la empresa; es decir no se analizan ni comprenden los procesos que no aportan ningún valor agregado.</p> <p>Los funcionarios no cuentan con una guía para priorizar las actividades u objetivos en la empresa es decir no se cuenta con un plan de trabajo en la entidad.</p> <p>En la entidad no se aplica la gestión de tareas por lo tanto existe una clara desorganización para destinar el tiempo necesario a cada una de las actividades.</p> |
| El 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente. | <p>Resistencia al cambio es decir funcionarios frenan el avance de la mejora, debido al miedo a salir de su zona de confort.</p> |
| | <p>Desconfianza ante la gestión del cambio, cuando los colaboradores no confían o no se sienten confiados en la persona que implementa el cambio, su resistencia puede convertirse en una gran barrera.</p> |

| | |
|---|--|
| | Se desconoce de la implementación de herramientas de mejora continua en la entidad. |
| El 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado. | Los gestos, movimientos corporales, y tono de voz pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles. |
| | Quizá los funcionarios no solamente tengan problemas en el trabajo sino en su vida diaria por ende no muestran un buen lenguaje no verbal. |
| | Sensibilidad del funcionario ante las críticas en su trabajo por ende se sienten frustrados y en ocasiones son temperamentales; es decir son reacios y reaccionan de forma exagerada ante las evaluaciones, críticas o recomendaciones que pueden surgir a diario y en cualquier ámbito de su labor. |

10. Establecer soluciones

| Indicador | Problema | Acciones de mejora |
|------------|--|---|
| Iniciativa | El 74.67% mencionan que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades. | Para que el empleado sienta que su trabajo no es rutinario se debe mejorar el ambiente laboral a través de actividades grupales como: <ul style="list-style-type: none"> • Círculo de confianza • Debates constructivos • Brainstorming (lluvia de ideas) |
| | | Formación constante (Bimestral) a través de capacitaciones en el uso de las Tecnologías de información y comunicación, Gestión de clientes, para así poder aplicar los nuevos conocimientos como una metodología de trabajo moderna, la cual ayuda a reformular la forma de trabajar, con lo sé que se estará impulsando a su vez la motivación personal y ello indirectamente favorecerá a una mejor calidad de atención al cliente (usuario). |
| | | Realizar eventos de integración, como son los juegos recreativos, almuerzo de confraternidad) esto sin duda podrá aumentar la productividad, cabe decir que no todo es trabajo, también es necesario distraerse, uno de los principales objetivos es combatir el estrés diario, ofrecer aire fresco y romper con la monotonía llevando a cabo una actividad en un espacio diferente. |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| <p>Tiempo de atención</p> | <p>El 71.33% consideran que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado.</p> | <p>Contratar 3 asistentes para el área de atención al usuario, de esta manera se podrá reducir el tiempo de espera del usuario, ya que la institución podrá tener una mejora significativa en su capacidad de respuesta.</p> <hr/> <p>Planificación y organización eficiente de tareas, la delegación de responsabilidades cuando sea posible, la comunicación abierta con los superiores sobre la carga de trabajo y el establecimiento de límites saludables entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>La entidad debe implementar políticas que promuevan una cultura de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomenten la flexibilidad laboral, proporcionen recursos y herramientas adecuadas para la gestión de tareas y alienten a los empleados a comunicar abiertamente sus preocupaciones sobre la carga de trabajo.</p> <hr/> <p>Tomar descansos regulares de las pantallas de los ordenadores para reducir la fatiga ocular.</p> <p>Alternar de postura (sentado y de pie) para reducir la fatiga física y el sedentarismo. El hábito de sentarse y levantarse puede promoverse con el uso de escritorios de pie.</p> <p>Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo para evitar la fatiga física. Eso incluye garantizar una buena iluminación en el espacio de trabajo.</p> <p>Celebrar reuniones de pie ayudará a evitar la fatiga física que supone estar sentado durante mucho tiempo en un escritorio. Pasar demasiado tiempo sentado es lo que suele denominarse un asesino silencioso.</p> |
| <p>Eficacia</p> | <p>El 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia.</p> | <p>Aplicar la planificación estratégica, a través de un plan de acción previamente definido en donde se incluya el monto disponible, de dónde vienen los recursos, cuál es el alcance del proyecto y en cuánto tiempo se ejecutará. Una parte importante de la planificación es prever los posibles obstáculos o imprevistos que puedan derivar en nuevos gastos.</p> <hr/> <p>Medir y evaluar constantemente, pues la idea es que los gastos programados o proyectados en el presupuesto se cumplan lo más posible durante la ejecución; sin seguimiento, control</p> |

| | | |
|-----------------|---|---|
| | | <p>y monitoreo los recursos son susceptibles de ser desviados por despilfarro o corrupción.</p> <p>Establecer KPIs o indicadores ya que tienen el objetivo de medir la cantidad de tiempo y recursos que se está llevando a lo largo de una tarea, lo que permite saber si dicha actividad se está realizando de la forma más óptima.</p> |
| Eficiencia | El 46.09% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues no se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley. | Fijar plazos para metas, asignar tiempos determinados para alcanzar los objetivos propuestos, ya que, sin una planeación clara, se desconoce el esfuerzo o los gastos necesarios para cumplir con una tarea en la fecha establecida. |
| | | Crear un plan de trabajo ya que en ese documento se establecen acciones programadas para llevarse a cabo en plazos diversos y sirven para alcanzar los objetivos propuestos, pueden dividirse en subactividades. |
| | | <p>Crear una lista de tareas pendientes: la clásica to do list que define y categoriza las tareas pendientes, con una casilla para señalar su cumplimiento.</p> <p>Crear cronogramas y tableros: una pizarra o pared en la que se disponen etiquetas con toda la información de cada tarea, ubicada en una línea de tiempo. La ventaja es que se pueden mover de lugar las etiquetas o sustituir para realizar correcciones, además del uso de un código de colores.</p> |
| Mejora continua | El 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente. | <p>Capacitar y comunicar el cambio a todos los miembros de la empresa, pues la mejor forma de combatir la resistencia al cambio es anticiparse a cualquier reclamo generado por falta de información, desde el inicio del proceso, los responsables deben comunicar al personal la importancia del cambio, sus consecuencias y las acciones a tomar con el fin de que ellos no se vean sorprendidos y estén al tanto de los procesos que significa.</p> <p>Promover relaciones positivas, para lograr un clima de confianza con el cual se pueda combatir la resistencia al cambio, por ello, es importante que los ejecutivos mantengan una buena relación con sus funcionarios.</p> |
| | | Implementar el ciclo PDCA es una herramienta de resolución de problemas que propone 4 pasos para alcanzar objetivos de manera |

| | | |
|--------------------|---|---|
| | | eficiente (Planificar, Hacer (Do), Comprobar, Actuar) |
| | | Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, las 5S pueden fomentar una cultura de mejora continua en la empresa, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas. |
| Lenguaje no verbal | El 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado. | <p>Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. • Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa. |
| | | Implementar un programa de psicología organizacional, para que se conozcan las preferencias de los funcionarios y se promuevan medidas que les permitan optar por una mayor conciliación con su vida personal, planes de carrera, relación con sus compañeros de trabajo, etc. permitiéndoles estar más cómodos con su labor. |
| | | Aumentar la flexibilidad en sus procesos de trabajo. Horarios flexibles, semanas de trabajo intensivas, trabajo compartido y teletrabajo pueden ser medidas eficaces para ayudar a los empleados a equilibrar las demandas laborales y puede hacer que sean más productivos y capaces de manejar el estrés de mejor manera en el ámbito laboral. |

11. Recursos para la implementación de las estrategias

| Estrategias | Humanos | Económicos | Tecnológicos | Tiempo |
|---|-----------------------------|---------------|----------------------------|---------|
| <p>Para que el empleado sienta que su trabajo no es rutinario se debe mejorar el ambiente laboral a través de actividades grupales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Círculo de confianza • Debates constructivos <p>Brainstorming (lluvia de ideas)</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Formación constante (Bimestral) a través de capacitaciones en el uso de las Tecnologías de información y comunicación, Gestión de clientes, para así poder aplicar los nuevos conocimientos como una metodología de trabajo moderna, la cual ayuda a reformular la forma de trabajar, con lo sé que se estará impulsando a su vez la motivación personal y ello indirectamente favorecerá a una mejor calidad de atención al cliente (usuario). | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Realizar eventos de integración, como son los juegos recreativos, almuerzo de confraternidad) esto sin duda podrá aumentar la productividad, cabe decir que no todo es trabajo, también es necesario distraerse, uno de los principales objetivos es combatir el estrés diario, ofrecer aire fresco y romper con la monotonía llevando a cabo una actividad en un espacio diferente. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Contratar 3 asistentes para el área de atención al usuario, de esta manera se podrá reducir el tiempo de espera del usuario, ya que la institución podrá tener una mejora significativa en su capacidad de respuesta. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| <p>Planificación y organización eficiente de tareas, la delegación de responsabilidades cuando sea posible, la comunicación abierta con los superiores sobre la carga de trabajo y el establecimiento de límites saludables entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>La entidad debe implementar políticas que promuevan una cultura de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomenten la flexibilidad laboral, proporcionen recursos y herramientas adecuadas para la</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |

| | | | | |
|---|-----------------------------|---------------|----------------------------|---------|
| gestión de tareas y alienten a los empleados a comunicar abiertamente sus preocupaciones sobre la carga de trabajo. | | | | |
| <p>Tomar descansos regulares de las pantallas de los ordenadores para reducir la fatiga ocular.</p> <p>Alternar de postura (sentado y de pie) para reducir la fatiga física y el sedentarismo. El hábito de sentarse y levantarse puede promoverse con el uso de escritorios de pie.</p> <p>Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo para evitar la fatiga física. Eso incluye garantizar una buena iluminación en el espacio de trabajo.</p> <p>Celebrar reuniones de pie ayudará a evitar la fatiga física que supone estar sentado durante mucho tiempo en un escritorio. Pasar demasiado tiempo sentado es lo que suele denominarse un asesino silencioso.</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Aplicar la planificación estratégica, a través de un plan de acción previamente definido en donde se incluya el monto disponible, de dónde vienen los recursos, cuál es el alcance del proyecto y en cuánto tiempo se ejecutará. Una parte importante de la planificación es prever los posibles obstáculos o imprevistos que puedan derivar en nuevos gastos. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Medir y evaluar constantemente, pues la idea es que los gastos programados o proyectados en el presupuesto se cumplan lo más posible durante la ejecución; sin seguimiento, control y monitoreo los recursos son susceptibles de ser desviados por despilfarro o corrupción. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Establecer KPIs o indicadores ya que tienen el objetivo de medir la cantidad de tiempo y recursos que se está llevando a lo largo de una tarea, lo que permite saber si dicha actividad se está realizando de la forma más óptima. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Fijar plazos para metas, asignar tiempos determinados para alcanzar los objetivos propuestos, ya que, sin una planeación clara, se | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---------------|----------------------------|---------|
| desconoce el esfuerzo o los gastos necesarios para cumplir con una tarea en la fecha establecida. | | | | |
| Crear un plan de trabajo ya que en ese documento se establecen acciones programadas para llevarse a cabo en plazos diversos y sirven para alcanzar los objetivos propuestos, pueden dividirse en subactividades. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Crear una lista de tareas pendientes: la clásica to do list que define y categoriza las tareas pendientes, con una casilla para señalar su cumplimiento. Crear cronogramas y tableros: una pizarra o pared en la que se disponen etiquetas con toda la información de cada tarea, ubicada en una línea de tiempo. La ventaja es que se pueden mover de lugar las etiquetas o sustituir para realizar correcciones, además del uso de un código de colores. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Capacitar y comunicar el cambio a todos los miembros de la empresa, pues la mejor forma de combatir la resistencia al cambio es anticiparse a cualquier reclamo generado por falta de información, desde el inicio del proceso, los responsables deben comunicar al personal la importancia del cambio, sus consecuencias y las acciones a tomar con el fin de que ellos no se vean sorprendidos y estén al tanto de los procesos que significa. Promover relaciones positivas, para lograr un clima de confianza con el cual se pueda combatir la resistencia al cambio, por ello, es importante que los ejecutivos mantengan una buena relación con sus funcionarios. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Implementar el ciclo PDCA es una herramienta de resolución de problemas que propone 4 pasos para alcanzar objetivos de manera eficiente (Planificar, Hacer (Do), Comprobar, Actuar) | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, las 5S pueden fomentar una cultura | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |

| | | | | |
|---|-----------------------------|---------------|----------------------------|---------|
| de mejora continua en la empresa, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas. | | | | |
| <p>Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. <p>Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa.</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Implementar un programa de psicología organizacional, para que se conozcan las preferencias de los funcionarios y se promuevan medidas que les permitan optar por una mayor conciliación con su vida personal, planes de carrera, relación con sus compañeros de trabajo, etc. permitiéndoles estar más cómodos con su labor. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |
| Aumentar la flexibilidad en sus procesos de trabajo. Horarios flexibles, semanas de trabajo intensivas, trabajo compartido y teletrabajo pueden ser medidas eficaces para ayudar a los empleados a equilibrar las demandas laborales y puede hacer que sean más productivos y capaces de manejar el estrés de mejor manera en el ámbito laboral. | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 15 días |

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, debido a que existe la necesidad de mejorar el servicio percibido y esperado de los usuarios, ya que la entidad al ser una institución pública se puede decir que es una especie de monopolio de los servicios públicos y los usuarios tienen mucho poder de decisión de quien debe brindar dicho servicio; por ende fue necesario proponer una serie de acciones de mejora para reducir los índices de insatisfacción de los usuarios.

La mayoría de los usuarios indicaron que a veces el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas las necesidades, siempre el funcionario muestra compromiso en las actividades diarias, casi siempre la apariencia de las oficinas es visualmente atractivas y cómodas, siempre los costos del servicio (Trámites) dentro de la institución son los más adecuados.

La mayoría de los usuarios indicaron que a veces el tiempo de espera en la entidad es el adecuado, casi siempre el funcionario muestra empatía, es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver los problemas, siempre el funcionario es transparente en toda la información brindada, casi siempre el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto.

La mayoría de los usuarios indicaron que pocas veces los funcionarios muestran eficacia, a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley, pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente, casi siempre el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas.

La mayoría de los usuarios hacen mención que siempre el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado, siempre frente a un problema el funcionario acude al trabajo de equipo y casi siempre el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar los procesos de calidad de servicio y satisfacción del usuario, es así que el estado debe redefinir los procesos de la entidad pública estudiada, de ser necesario, automatizarlos para producir sus bienes y servicios con eficiencia. Además, todo esto es posible si se cuenta con un personal que tenga las competencias para el desarrollo de sus funciones enfocadas a servir al ciudadano;

VII. Recomendaciones

Seguir realizando estudios en instituciones públicas, para que las autoridades políticas sepan que la ciudadanía los responsabiliza por un servicio deficiente, y que es necesario actuar con urgencia ya que la población a través de sus impuestos genera ingresos al presupuesto público y por ende se distribuye para el pago de funciones, por ende, tiene la obligación de lograr una mejora en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Aplicar dinámicas grupales, ya que ello favorece la colaboración y las comunicaciones porque reduce los obstáculos que se interponen e impiden el trabajo en equipo, las conversaciones se producen con fluidez y trabajar de forma colaborativa puede resultar beneficioso para mejorar el rendimiento.

Crear un flujograma de servicio, ya que estas representaciones gráficas ayudan a comprender e interiorizar mejor el proceso que se plantea, ya que al estar realizado con dibujos la comprensión y la memorización es más efectiva, incluso en aquellos procesos que se consideran más largos y tediosos.

Implementar la metodología de las 5S, para mejorar la ejecución de las tareas pues estas dependen de una correcta planificación de los recursos; al diseñar normas, procedimientos y marcos de trabajo que regulen un conjunto de acciones y tareas; será mucho más sencillo adaptar estas indicaciones a herramientas de trabajo que ayuden a realizar determinadas tareas en menor tiempo y esfuerzo.

Capacitar al personal en habilidades comunicativas, para ayudar a los directivos y al personal a adoptar un enfoque empático y orientado a los objetivos a la hora de abordar los proyectos y los retos en el trabajo, pues la gestión efectiva de las relaciones con los empleados, la comunicación entre equipos, la atracción y retención del talento y la creación de un entorno de trabajo saludable dependen en gran medida de la capacidad de los profesionales de recursos humanos para comunicarse de manera efectiva.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, ya que existe la gran necesidad de impulsar la mejora continua de la calidad de servicio para la mejora de la satisfacción, pues en el estudio se observan resultados negativos respecto a las variables; todo ello a pesar que las instituciones públicas se jactan de que siempre buscan la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Referencias bibliográficas

- Anchay, S. (2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2817598>
- Acosta, G. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121575>
- Acosta, J (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121575>
- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Aguirre, M. (2020). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de guayaquil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Apeña, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de Santa Anita, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10540>
- Arriola, A. (2022). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>
- Barzola, A., Terrones, D., Seminario, U., y Paredes, Y. (2023). Análisis de los Indicadores Financieros en la Empresa Michell & Cia S.A. *Revista de investigación científica*, 10 (1), 1-8. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/229>
- Buitrago Espitia, E. G. (2021). Comunicación no verbal: las voces del cuerpo detrás de los cristales. *Enunciación*, 26(1), 57–73. <https://doi.org/10.14483/22486798.17588>

- Bustamante, S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61386>
- Calero, M. (2022). Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gad Municipalidad de Ambato. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36991>
- Capcha, T. (2021). *Gestión y calidad de servicio en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12822>
- Cayotopa, T. (2022). *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10967>
- Culqui, M., & Callao, M. (2021). Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén. *Revista Ñeque*, 4(10), 200–217. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i10.55>
- Diaz Morinigo, L. R. (2022). Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 859-877. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2263
- Diaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Gancino, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>

- García Camizán, E., (2023). Calidad y satisfacción del usuario de telefonía móvil y una universidad peruana. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5333/5503>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Garofalo, V., y Feijó, T. (2022). Percepción del cliente en los servicios públicos de la agencia nacional de tránsito Quevedo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 6(10), 64–79. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespmay.0173>
- Guerra, M. (2022). *La proactividad, clave para destacar en un proceso de selección*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/11/10/fortunas/1668101093_907343.html
- Herazo, M. (2023). *Cómo ser un buen Líder en el 2023*. <https://revistaempresarial.com/empresas/liderazgo/como-ser-un-buen-lider-en-el-2023/>
- Hernández, K. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94968>
- Iza Oña, R., Yáñez Taco, D. J., Arias Espinosa, M. J., Padilla Saez, H. D., & Artieda Buitrón, R. E. (2023). Estrategias Metodológicas para Fomentar el Trabajo en Equipo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(5), 2782-2796. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7917
- Lerma, H. (2022). *Metodología de la investigación* (6a ed). ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2022/07/Metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-contenido-ecoe-ediciones-9789585033610-1.pdf>
- Liu, S., & et al. (2020). Extraction Method and Integration Framework for Perception Features of Public Opinion in Transportation. *Sustainability*, 17. DOI: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/1/254>
- Loor, G., Indacochea, A., Loor, J., Zambrano, M, & Veloz, F. (2023). Gestión de calidad como mejora continua en las empresas pesqueras de la ciudad de Manta,

- Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 631-650.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6899
- López, A., & Vásquez, M. (2023). Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial; análisis de su relación en el sector transporte. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 2(1), e35.
<https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v2i1.35>
- Matos, M. (2020). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Jesús María, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9419>
- Mamani, L. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2819628>
- Meza, D. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Rev. ciente. UCSA*, 9 (3).
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300023&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mirabal M. (2021). Calidad de Servicio. *Revista Científica Compendium*, 24(46), 1.
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/3859>
- Morales, F. (2021). *Habilidades blandas*.
<https://economipedia.com/definiciones/habilidades-blandas.html>
- Morales, J., González, E., Valdez, N., & Morales, J. (2021). Parámetros de la satisfacción de clientes del servicio de alojamiento tipo cuatro estrellas y su relación con la calidad en el servicio. *Inquietud Empresarial*, 21(2), 71–84.
<https://doi.org/10.19053/01211048.11962>
- Nombela, F. (2021). *Por qué es importante la transparencia en las empresas*.
<https://forbes.es/empresas/42052/por-que-es-importante-la-transparencia-en-las-empresas/>

- Olhovich, R. (2023). *¿Cómo mantener una sana competitividad laboral desde los Recursos Humanos?*. <https://expansion.mx/opinion/2023/05/12/como-mantener-una-sana-competitividad-laboral-desde-los-recursos-humanos>
- Orellana, T. (2020). *Proceso de mejora continua*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Pabon, M., y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis de pregrado, Coportacion Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro, D. (2020). *Usuario*. <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html#:~:text=Un%20usuario%20es%20aquel%20individuo,de%20los%20que%20hagan%20uso>.
- Pérez, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Quiroa, M. (2020). *Competencia laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Rocha, A., García, R., Floriano, F., & Almeida, L. (2021). Resolución de problemas matemáticos en alumnado con y sin superdotación intelectual. *Revista De Psicología*, 39(2), 1031-1066. <https://doi.org/10.18800/psico.202102.017>
- Rodríguez Correa, P., Garces Giraldo, L., Valencia Arias, J., & Benjumea Arias, M., (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia). *Revista Scielo*, 2(1). <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- Rodríguez, E. (2023). *La Importancia de una comunicación efectiva*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-una-comunicaci%C3%B3n-efectiva-rodr%C3%ADguez-z%C3%BA%C3%B1iga>

- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana De Ciencias De La Salud*, 1(4), e28. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- Rojas, T. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Inf. Tecnol*, 31 (4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Saavedra, E. (2021). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo - Sunarp, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9947>
- Sánchez, J., López, K., Roby, S., & Rojas, G. (2023). Determinación de presión antrópica mediante indicadores cualitativos socioambientales aplicados en microcuencas con producción minera en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente*, 10(1), 41–51. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v10i1.86>
- Sánchez, M. (2019). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la victoria – lima, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Fausto Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4529>
- Sánchez, S. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>.
- Sánchez, T. (2023). *Es una funcionalidad, no un producto: la importancia de diferenciar ambos conceptos*. <https://es.linkedin.com/pulse/es-una-funcionalidad-un-producto-la-importancia-de>
- Sevilla, A. (2024). *Productividad: Qué es, fórmula, factores y ejemplo*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

- Siavichay, A., Cárdenas, M., Vega, L., Asanza, D., & Barragán, F. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*, 14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. 15 (2). <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Taipe, S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gad Municipal del cantón Salcedo. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9201>
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 11. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Tuesta, J., Riva, R., Pérez, C., & Pinchi, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>
- Vélez, M. (2023). *Ecuador en el Índice de Burocracia en América Latina 2022*. <https://revistaindustrias.com/ecuador-en-el-indice-de-burocracia-en-america-latina-2022-revista-industrias/>
- Vojvodic, I. (2023). El profesionalismo y la educación médica. *Horizonte Médico (Lima)*, 23(2), e2353. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2023.v23n2.00>
- Westreicher, G. (2020). *Optimización*. <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html#:~:text=soluci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20conveniente.-,Optimizaci%C3%B3n%20en%20una%20empresa,reparte%20las%20tare%C3%B3s%20del%20grupo.>

- Zambrano, D., y Segovia, R. (2019). Estudio de la calidad de servicio de las secretarías ejecutivas de la facultad de ciencias humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2 (1), 1-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9160945>
- Zea, M., Morán, D., Vergara, A., & Jimber, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(2), 146–178. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024.

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|--|---|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024?</p> | <p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de la Percepción del Servicio del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. • Describir las características del servicio esperado por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. • Describir las características de la efectividad de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. • Describir las características del desempeño de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024. • Elaborar una propuesta de un plan de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima 2024. | <p>En la investigación no se planteó una hipótesis porque el estudio es de nivel descriptivo, de acuerdo a lo mencionado por Lerma (2022) señala que en la investigación descriptiva no se plantean hipótesis porque se concentra en el qué y no en el porqué del objeto de investigación. Como su nombre lo indica, su objetivo no es explicar por qué sucede algo, sino describir y dar sentido al objeto de la indagación.</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del servicio. • Servicio esperado. <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Desempeño | <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra: Población: 632 usuarios. Muestra: 150 usuarios.</p> |

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO

Cuestionario que se aplicó a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Calidad de servicio

Escala:

- Siempre = 5
- Casi siempre = 4
- A veces = 3
- Pocas veces = 2
- Nunca = 1

| Dimensión 1: Percepción del servicio (Iniciativa, compromiso, apariencia de las oficinas y costos del servicio) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. ¿Cree que el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas sus necesidades? | | | | | |
| 2. ¿Considera que el funcionario muestra compromiso en sus actividades diarias? | | | | | |
| 3. ¿La apariencia de las oficinas son visualmente atractivas y cómodas? | | | | | |
| 4. ¿Considera que los costos del servicio (Tramites) dentro de la institución son los más adecuados? | | | | | |
| Dimensión 2: Servicio esperado (Tiempo de atención, empatía, transparencia, profesionalismo) | | | | | |
| 5. ¿Considera usted que el tiempo de espera en la entidad es el adecuado? | | | | | |
| 6. ¿Considera que el funcionario muestra empatía es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver sus problemas? | | | | | |
| 7. ¿Considera que el funcionario es transparente en toda la información brindada? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. ¿Considera que el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto? | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Respecto a la variable: Satisfacción del usuario

Escala:

- Siempre = 5
 Casi siempre = 4
 A veces = 3
 Pocas veces = 2
 Nunca = 1

| Dimensión 1: Efectividad (Eficacia, eficiencia, mejora continua, resolución de problemas) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9. ¿Cree que los funcionarios muestran eficacia, pues no presentan dificultades para realizar su trabajo? | | | | | |
| 10. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley? | | | | | |
| 11. ¿Considera que los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente? | | | | | |
| 12. ¿Considera que el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas? | | | | | |
| Dimensión 2: Desempeño (Comunicación clara, lenguaje no verbal, trabajo en equipo, proactividad) | | | | | |
| 13. ¿Cree que el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones? | | | | | |
| 14. ¿Cree que el funcionario mantiene un lenguaje no verbal (Gestos, expresiones, tono de voz) adecuado? | | | | | |
| 15. ¿El funcionario frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 16. ¿Cree que el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo (Anticipación ante sus problemas)? | | | | | |

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

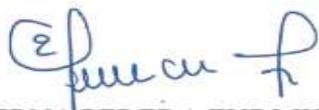
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CERNA PEREDA EYDI JHUDITH Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente


CERNA PEREDA EYDI JHUDITH
DNI: 47428920

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Uribe Cornelio Guido

N° DNI: 70117561

Edad: 42

Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024.

Autor(es):

CERNA PEREDA EYDI JHUDITH

Programa Académico:

Administración



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
Director del Sistema Administrativo II
Área de Gestión Administrativa
UGEL - AIJA

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024 | | | | | | | | |
| | VARIABLE 1: Calidad de servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Dimensión 1: Percepción del servicio (Iniciativa, compromiso, apariencia de las oficinas y costos del servicio) | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | 1. ¿Cree que el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas sus necesidades? | x | | x | | x | | |
| 2 | 2. ¿Considera que el funcionario muestra compromiso en sus actividades diarias? | x | | x | | x | | |
| 3 | 3. ¿La apariencia de las oficinas son visualmente atractivas y cómodas? | x | | x | | x | | |
| 4 | 4. ¿Considera que los costos del servicio (Trámites) dentro de la institución son los más adecuados? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Servicio esperado (Tiempo de atención, empatía, transparencia, profesionalismo) | | | | | | | |
| 1 | 5. ¿Considera usted que el tiempo de espera en la entidad es el adecuado? | x | | x | | x | | |
| 2 | 6. ¿Considera que el funcionario muestra empatía es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver sus problemas? | x | | x | | x | | |
| 3 | 7. ¿Considera que el funcionario es transparente en toda la información brindada? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 4 | 8. ¿Considera que el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Efectividad (Eficacia, eficiencia, mejora continua, resolución de problemas) | | | | | | | |
| 1 | 9. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues no presentan dificultades para realizar su trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | 10. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley? | x | | x | | x | | |
| 3 | 11. ¿Considera que los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente? | x | | x | | x | | |
| 4 | 12. ¿Considera que el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Desempeño (Comunicación clara, lenguaje no verbal, trabajo en equipo, proactividad) | | | | | | | |
| 1 | 13. ¿Cree que el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones? | x | | x | | x | | |
| 2 | 14. ¿Cree que el funcionario mantiene un lenguaje no verbal (Gestos, expresiones, tono de voz) adecuado? | x | | x | | x | | |
| 3 | 15. ¿El funcionario frente a alguna | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|
| | dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros en la institución? | | | | | | |
| 4 | 16. ¿Cree que el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo (actúa con anticipación ante cualquier problema)? | x | | x | | x | |

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

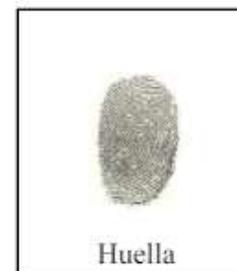
Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AJAJA

Firma



Huella

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

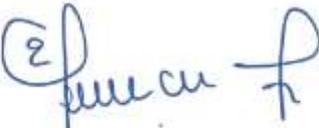
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CERNA PEREDA EYDI JHUDITH Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente


CERNA PEREDA EYDI JHUDITH
DNI: 47428920

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonne Feli Avila Crespín

Nº DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría x Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024.

Autor(es):

CERNA PEREDA EYDI JHUDITH

Programa Académico:

Administración


Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI Nº 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024 | | | | | | | | |
| | VARIABLE 1: Calidad de servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Dimensión 1: Percepción del servicio (Iniciativa, compromiso, apariencia de las oficinas y costos del servicio) | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | 1. ¿Cree que el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas sus necesidades? | x | | x | | x | | |
| 2 | 2. ¿Considera que el funcionario muestra compromiso en sus actividades diarias? | x | | x | | x | | |
| 3 | 3. ¿La apariencia de las oficinas son visualmente atractivas y cómodas? | x | | x | | x | | |
| 4 | 4. ¿Considera que los costos del servicio (Trámites) dentro de la institución son los más adecuados? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Servicio esperado (Tiempo de atención, empatía, transparencia, profesionalismo) | | | | | | | |
| 1 | 5. ¿Considera usted que el tiempo de espera en la entidad es el adecuado? | x | | x | | x | | |
| 2 | 6. ¿Considera que el funcionario muestra empatía es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver sus problemas? | x | | x | | x | | |
| 3 | 7. ¿Considera que el funcionario es transparente en toda la información brindada? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 4 | 8. ¿Considera que el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Efectividad (Eficacia, eficiencia, mejora continua, resolución de problemas) | | | | | | | |
| 1 | 9. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues no presentan dificultades para realizar su trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | 10. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley? | x | | x | | x | | |
| 3 | 11. ¿Considera que los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente? | x | | x | | x | | |
| 4 | 12. ¿Considera que el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Desempeño (Comunicación clara, lenguaje no verbal, trabajo en equipo, proactividad) | | | | | | | |
| 1 | 13. ¿Cree que el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones? | x | | x | | x | | |
| 2 | 14. ¿Cree que el funcionario mantiene un lenguaje no verbal (Gestos, expresiones, tono de voz) adecuado? | x | | x | | x | | |
| 3 | 15. ¿El funcionario frente a alguna | x | | x | | x | | |

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

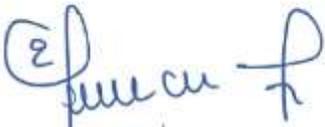
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CERNA PEREDA EYDI JHUDITH Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente


CERNA PEREDA EYDI JHUDITH
DNI: 47428920

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024 | | | | | | | | |
| | VARIABLE 1: Calidad de servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Dimensión 1: Percepción del servicio (Iniciativa, compromiso, apariencia de las oficinas y costos del servicio) | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | 1. ¿Cree que el funcionario muestra iniciativa, es decir muestra predisposición para atender a todas sus necesidades? | x | | x | | x | | |
| 2 | 2. ¿Considera que el funcionario muestra compromiso en sus actividades diarias? | x | | x | | x | | |
| 3 | 3. ¿La apariencia de las oficinas son visualmente atractivas y cómodas? | x | | x | | x | | |
| 4 | 4. ¿Considera que los costos del servicio (Trámites) dentro de la institución son los más adecuados? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Servicio esperado (Tiempo de atención, empatía, transparencia, profesionalismo) | | | | | | | |
| 1 | 5. ¿Considera usted que el tiempo de espera en la entidad es el adecuado? | x | | x | | x | | |
| 2 | 6. ¿Considera que el funcionario muestra empatía es decir tiene un sincero interés por ayudar a resolver sus problemas? | x | | x | | x | | |

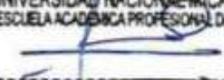
| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 3 | 7. ¿Considera que el funcionario es transparente en toda la información brindada? | x | | x | | x | | |
| 4 | 8. ¿Considera que el funcionario demuestra profesionalismo, es decir está altamente capacitado para el determinado puesto? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Efectividad (Eficacia, eficiencia, mejora continua, resolución de problemas) | | | | | | | |
| 1 | 9. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues no presentan dificultades para realizar su trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | 10. ¿Cree que los funcionarios muestran eficiencia, pues programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley? | x | | x | | x | | |
| 3 | 11. ¿Considera que los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente? | x | | x | | x | | |
| 4 | 12. ¿Considera que el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Desempeño (Comunicación clara, lenguaje no verbal, trabajo en equipo, proactividad) | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|
| 1 | 13. ¿Cree que el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones? | x | | x | | x | |
| 2 | 14. ¿Cree que el funcionario mantiene un lenguaje no verbal (Gestos, expresiones, tono de voz) adecuado? | x | | x | | x | |
| 3 | 15. ¿El funcionario frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros en la institución? | x | | x | | x | |
| 4 | 16. ¿Cree que el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo (actúa con anticipación ante cualquier problema)? | x | | x | | x | |

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado _____

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

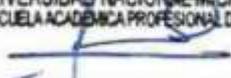
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024.

Autor(es):

CERNA PEREDA EYDI JHUDITH

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Confiabilidad de los instrumentos

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA – VENTANILLA, LIMA, 2024

| No | CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | | | TOTAL |
|----|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 24 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 25 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 24 |
| 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 26 |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 24 |
| 8 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 9 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 25 |
| 10 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 11 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 12 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 25 |
| 13 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 25 |
| 14 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 15 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 25 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| VARIANZA POBLACIONAL | 1.66 | 1.84 | 0.86 | 1.36 | 0.00 | 0.86 | 1.36 | 0.00 | 27.97 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|

| | | |
|--|--------------------|--------------------------------|
| K = 8 item K/(K-1) = 1.143 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 7.95$ $S_t^2 = 27.97$ ALFA = 0.818 | RANGO | CONFIABILIDAD |
| | 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| | 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| | 0.60 a 0.65 | Confiable |
| | 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| | 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| | 1 | Confiabilidad perfecta |
| <p>El resultado tiene un valor de 0.818; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos</p> | | |

| No | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | TOTAL |
|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 34 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 34 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| VARIANZA POBLACIONAL | 1.18 | 0.60 | 0.22 | 0.65 | 0.65 | 0.25 | 0.22 | 0.81 | 18.78 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|

| | | |
|--|------------------------|--------------------------------|
| K = 8 item K/(K-1) = 1.143 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 4.58$ $S_t^2 = 18.78$ ALFA = 0.864 | RANGO | CONFIABILIDAD |
| | 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| | 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| | 0.60 a 0.65 | Confiable |
| | 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| | 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta | |

El resultado tiene un valor de 0.864; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

Y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Chimbote, 13 de mayo del 2024

CARTA N° 0000000421- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada **MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS, a cargo de EYDI JHUDITH CERNA PEREDA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 47428920, durante el periodo de 25-03-2024 al 25-04-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CERNA PEREDA, EYDI JHUDITH, identificado (a) con DNI: 47428920, con domicilio real: Asentamiento Humano César Vallejo, residencial La ensenada- Puente Piedra.

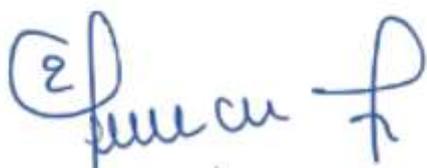
DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 0120071011 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA-VENTANILLA, LIMA, 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 16 de mayo del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'EYDI JHUDITH CERNA PEREDA'.

Firma del estudiante/bachiller

DNI: 47428920



Huella Digital