



## ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PODER JUDICIAL DE HUAURA, 2014

Mg. Richard Joel Borja Goñi

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014, tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación entre atención de los servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura – 2014? y como objetivo principal determinar la relación existe entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura 2014.

La población de estudio en la investigación está conformada por 123 usuarios del Poder Judicial de Huaura - 2014. Como instrumento de diagnóstico fue utilizado el cuestionario para establecer la relación entre las variables. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, a la estructura del diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 21 en los casos de las variables de atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario.

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

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

## ABSTRACT

This paper titled care administrative services and user satisfaction of the Judiciary of Huaura, 2014, had the general problem, what is the relationship between care of administrative services and user satisfaction in the judiciary of Huaura - 2014 ? and the main objective to determine the relationship between care management services and user satisfaction in the judiciary of Huaura 2014.

The study population research consists of 123 users of the Judiciary of Huaura - 2014. As a diagnostic tool was used the questionnaire to establish the relationship between the variables. Research has been prepared under the methodological procedures of quantitative approach, the structure of non-experimental research design, and the correlational. Data from the instrument applied were processed using statistical software called SPSS version 21 where the variables care administrative services and user satisfaction.

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

Keywords: care, administrative services and user satisfaction.

### 1.1. Justificación

#### 1.1.1. Teórica

La investigación tuvo como fundamento teórico las teorías de SERVQUAL representada por Parasumaran y la Teoría de los dos factores en la

satisfacción del cliente. Cada una de las teorías elegida en base a sus dimensiones e importancia para la investigación. Al mismo tiempo esta investigación será de utilidad como antecedente de futuras investigaciones, ya que describe cada una de las variables y sus dimensiones respectivas.

### **1.1.2. Práctica**

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

### **1.1.3. Metodológica.**

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta métodos, procedimientos y técnicas que han permitido presentar los resultados del trabajo de campo, así mismo se presentan los instrumentos los cuales han sido validados por juicio de expertos, y así podrán ser usados en otras investigaciones que se asemejen en las dimensiones.

## **1.2. Problema**

### **1.2.1. Realidad problemática**

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

En empresas importantes del mundo, han llegado a gastar hasta el cincuenta por ciento de su presupuesto de investigación, con el objeto de determinar, medir y comprender la satisfacción y sus conceptos

relacionados (Aguilar, 2010), con la finalidad de lograr entender que es lo que quiere el cliente.

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

Las entidades de estado, necesitan conocer las percepciones de los distintos públicos, sus demandas, expectativas y deseos, los cambios en los estilos de vida y los sistemas de valores, así como los distintos tipos de usuario que tiene y qué esperan de la atención cada uno de ellos.

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

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

El tiempo y la calidad de los servicios prestados son deficientes, la mayoría de procesos administrativos no se cumplen con eficacia, tal es así que el usuario en múltiples oportunidades va predispuesto a encontrarse con algún problema, sin darse cuenta que está a punto de iniciarlo con su actitud negativa (Faulin, 2008), esta situación se presenta en todas las dependencias de nuestro país en algunas con mayor incidencia y en otras con menos incidencia. De igual manera es la realidad del Poder Judicial de la provincia de Huaura, en donde tenemos usuarios insatisfechos, debido a la demora de los procesos y a la falta de cumplimiento con los plazos establecidos.

### **1.2.2. Formulación del problema.**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014?

#### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1:**

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014?

##### **Problema específico 2:**

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014?

##### **Problema específico 3:**

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014?

##### **Problema específico 4:**

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014?

### 1.3. Hipótesis

#### 1.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

#### 1.5.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

##### Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que del Poder Judicial de Huaura 2014.

##### Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

##### Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

### 1.4. Objetivos

#### 1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

#### 1.4.2. Objetivos específicos

##### Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

#### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

#### **Objetivo específico 3.**

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

#### **Objetivo específico 4.**

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura 2014.

### **1.5. Variables**

#### **1.5.1. Atención de servicios administrativos**

Parasumaran (1985) define la atención de servicios administrativos como:

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

#### **1.5.2. Satisfacción del usuario**

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

Nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el

cliente vuelva a contratar servicios en la misma institución. s posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas (p. 102)

### 1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de variable 1. Atención de servicios administrativos*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
V1. Atención de servicios administrativos	Elementos tangibles	Equipamiento Información visual Información auditiva	1,2,3,4	Nunca ( 1) Casi nunca ( 2) A veces ( 3) Casi siempre (4) Siempre ( 1)	Malo [20 ; 50]
	Fiabilidad	Innovación Capacitación Abastecimiento	5,6,7,8,9,10		
	Capacidad de respuesta	Comunicación Disponibilidad Atención	11,12,13,14		Bueno [92 ;115]
	Seguridad	Confianza Amabilidad Conocimiento	15,16,17,18,19, 20		

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de variable 2. Satisfacción del usuario*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEM	ESCALA Y VALORES	RANGOS
V2. Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Tiempo efectivo Precisión	1,2,3, 4,5,6	Nunca ( 1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre ( 1)	Bajo [20 ; 45]
	Validez	Atención correcta Eficacia	7,8,9,10, 11,12,13		Medio [46 ; 71]
	Lealtad	Compromiso Identidad	14,15,16, 17,18,		Alto [72 ; 100]
		Persistencia	19,20,21		

*Fuente:* Elaboración propia.

### 1.7. Metodología

### 1.7.1. Tipo de estudio

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

Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Por esta razón es que se considera importante describir la relación que existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

El nivel de investigación es descriptivo según Hernández et. al. (2010, p. 91) ya que los estudios describen situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis, asimismo es correlacional porque como refiere Hernández et. al. (2010, p. 80) la utilidad y propósito de estos estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

### 1.7.2. Diseño

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

fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos y se evalúa en un solo momento..

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

## 1.8. Población, muestra y muestreo.

### 1.8.1. Población.

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

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

Tabla 3

*Usuarios que acuden al Poder Judicial de Huaura*

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

*Fuente:* Elaboración propia

### 1.8.2. Muestra

Según Hernández et. al. (2010) la muestra es un subconjunto de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos los cuales son descritos.

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

Tabla 4

*Muestra de usuarios del Poder Judicial de Huaura*

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

*Fuente.* Elaboración propia

Estructuración desde un concepto unitario que propone que deben reunirse distintas evidencias para construirlo estableciendo los criterios de inclusión en estos apartados fundamentales, propias del nivel teórico conceptual, como validez de constructo, esto es, las razones por las que pueden ser incorrectas las inferencias sobre los constructos que caracterizan las operaciones del estudio.

Tabla 5

*Validación por juicio de experto*

Validador	Resultado
Mgtr. Karen del Pilar Zevallos Delgado	Aplicable

*Fuente:* Validación de instrumentos.

### 1.9. Métodos de análisis de datos

El método utilizado en la presente investigación es cuantitativo y los datos obtenidos fueron procesador por el sistema de cálculo SPSS 21.

Asimismo para el procesamiento de los datos se utilizó el estadígrafo de correlación de Spearman, cuyos resultados fueron:

Tabla 8

*Correlación entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario*

		Atención de servicios administrativos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.723*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	123	123
	Coeficiente de correlación	.723	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	123	123

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

## Correlaciones

### Prueba de hipótesis:

#### Prueba de hipótesis general:

**Ho:** No existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Ha:** Existe relación significativa entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014

#### Regla de decisión:

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

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

Tabla 18

*Correlación entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario.*

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

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,723, indicó que la relación entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario fue alta y dado el valor  $p = 0,007$  menor que  $\alpha = 0,05$  se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la atención de servicios administrativos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2014.

#### Hipótesis específica 1:

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

**Ha:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014

#### Regla de decisión

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

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

Tabla 19

*Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario*

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

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,672, indicó que la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor  $p = 0,001$  menor que  $\alpha = 0,05$  se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Hipótesis específica 2:**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**$H_a$ :** Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Regla de decisión:**

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

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

Tabla 20

*Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

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

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

El coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,598, indicó que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario fue moderada y dado el valor  $p = 0,002$  menor que  $\alpha = 0,05$  se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que acudió al Poder Judicial de Huaura, 2014.

### Hipótesis específica 3:

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**$H_a$ :** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

### Regla de decisión

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

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

Tabla 21

*Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

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

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

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

**Hipótesis específica 4:**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**$H_a$ :** Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Regla de decisión**

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

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

Tabla 21

*Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

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

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

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

## CONCLUSIONES

**Primera:** Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario hallándose un valor calculado para  $p = 0.0010$  a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,672; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Segunda:** Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario, hallándose un valor calculado para  $p = 0.002$  a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,598; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

**Tercera:** Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario hallándose un valor calculado para  $p = 0.001$  a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,609; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014.

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

que existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción

## RECOMENDACIONES

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

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

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

**Cuarta:** En cuanto a la seguridad, es recomendable trabajar basados en la confianza, la amabilidad y sobretodo el conocimiento, es decir, el servidor debe conocer bien su trabajo para actuar correctamente ante el usuario, de lo contrario existirá insatisfacción, por lo tanto es recomendable que los trabajos sean destinados a personas de acuerdo al perfil que se requiere para cada puesto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



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



- Feigenbaum, A. (2006). *Control de calidad total: principios, práctica, y administración*. México. Mc Graw Hill. Iberoamericana. 4ta. Edición.
- Feshback N. (2011) *Empatía, como experiencia a partir de emociones. Comparaciones simultáneas*. Panamá. Peldaño Educativo.
- Gavilánez, M. (2009) *Estudio de satisfacción de la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el cliente externo e interno de la dirección provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano de seguridad*. Recuperado de [http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%](http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%20de%20Gavil%C3%A1nez%20M.%20(2009).indd%201)
- Guzmán, C: (2011) *Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en México*. Grijalbo.
- Hernández, S., Fernández, P., Baptista, S. 2010) *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill. Book student.
- Larrea, P. 2005) *Calidad de Servicio del Marketing a la estrategia*. Procesos de administración pública. San Marcos. Lima – UNASAM.
- Martínez, H. (2010) *Investigación científica. Técnicas y métodos*. México. Mc. Graw Hill.
- Mendoza, A. (2012) *Medición de la Calidad del Servicio*. Ministerio de Salud. Evaluación MINSA – Lima. Consejo Cooperativo MXIMAX III
- Moya, G. (2004) *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico*. México. Limusa Garantizad.
- Ortiz, G. (2006) *Satisfacción del usuario. Clientes externos e internos*. México. Mc. Graw Hill.
- Parasumaran, G. (2005) *Teoría aplicando el SERVQUAL*. México. Mc Graw Hill Iberoamérica.



- Pelaes, C. (2010) *clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, México. Paidós.
- Romero, G. (2008) *Calidad y satisfacción en el ámbito legal, su estudio fue descriptivo correlacional*. Recuperado de.  
[http://www.unistmo.edu.mx/tesis\\_lxt/tesis\\_digitales/2.-%20MARZO\\_.pdf](http://www.unistmo.edu.mx/tesis_lxt/tesis_digitales/2.-%20MARZO_.pdf)
- Toledo, L. (2013) *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales el caso de la Tesorería Municipal de ciudad de Ixtepec*. Recuperado de  
[http://www.unistmo.edu.mx/tesis\\_lxt/tesis\\_digitales/2.-%202008%20MARZO](http://www.unistmo.edu.mx/tesis_lxt/tesis_digitales/2.-%202008%20MARZO)
- Uceda, I. (2013) *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado de  
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL\\_Uceda\\_Pintado\\_IndiraLizeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf)
- Valderrama, J. (2013) *Metodología de la investigación*. México. Mc. Graw Hill.
- Veliz, M. (2013) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur*. Recuperado de  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ\\_MARIA\\_VILLANUEVA\\_RUTH\\_CALIDAD\\_INFECCIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECCIONES.pdf?sequence=1)
- Wellington, M. (2007) *Medición de la calidad del servicio*. México. Mc. Graw Hill Student books.



Yuni, J. & Urbano., C. (2006) *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos*. Córdova. Volumen 2. Editorial Brujas.

