



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE
BRINDA EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS
HUMANOS APLICADO A LA HERRAMIENTA DE
MEDICIÓN SERVQUAL”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

VIRTO TOMASTO, ROCIO LUCIA

ASESOR:

MG. BAZÁN BRICEÑO, JOSE LUIS

JURADO:

DRA. BARRUETO PEREZ, MARIA TERESA

DRA. TORRES CARPIO, MARIA DIANA

DR. CHAVEZ NAVARRO, JUAN ROBERTO

**LIMA – PERÚ
2020**

DEDICATORIA:

A Dios por darme la fuerza para nunca darme por vencido

A mis padres por ser mi ejemplo de lucha constante

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dra. Barrueto Pérez, María Teresa

Dra. Torres Carpio, María Diana

Dr. Chávez Navarro, Juan Roberto

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Bazán Briceño, Jose Luis

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

CÁRATULA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1.Planteamiento del Problema.....	8
1.2.Descripción del Problema	9
1.3.Formulación del Problema	11
1.3.1.Problema General.....	11
1.3.2.Problemas Específicos	11
1.4.Antecedentes	11
1.4.1.Antecedentes Internacionales	12
1.4.2.Antecedentes Nacionales.....	15
1.5.Justificación de la Investigación.....	19
1.6.Limitaciones de la Investigación	22
1.7.Objetivos	23
1.7.1.Objetivo General.....	23

1.7.2.Objetivos Específicos.....	23
1.8.Hipótesis	24
1.8.1.Hipótesis General	24
1.8.2.Hipótesis Específicas.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1.Marco Conceptual	25
III. MÉTODO.....	30
3.1. Tipo de Investigación	30
3.2. Población y Muestra.....	30
3.3. Operacionalización de las Variables	31
3.4. Instrumentos.....	32
3.5. Procedimientos	32
3.6. Análisis de datos.....	32
3.7. Consideraciones éticas.....	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47
VIII. REFERENCIAS	48
IX. ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	53
Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos	55

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar si la medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL; para lograrlo se utilizó una investigación de diseño no experimenta, tipo descriptivo y nivel correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 246 personas que viven en Lima Metropolitana. Para medir las variables de estudio se emplearon como instrumentos de investigación una encuesta con escala de Likert. Los resultados permitieron llegar a la conclusión de que la medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL, puesto que arrojó un coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de 0.430, y una significancia de 0.028 la cual es menor al parámetro teórico cuyo valor es 0.05.

Palabras clave: Calidad, Ministerio de Justicia, SERVQUAL, servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to Determine if the measurement of the quality of service provided by the ministry of justice and human rights it is best to apply the tool, SERVQUAL, to achieve this, we used a research design does not experience, descriptive type and level correlational. The study sample consisted of 246 people living in Metropolitan Lima. To measure the variables of the study were used as research instruments a survey with Likert scale. The results allowed to conclude that The measurement of the quality of service provided by the ministry of justice and human rights it is best to apply the tool, SERVQUAL, due to that we obtained a coefficient of Spearman's Rho, which has the value of 0.430, a significance of 0.028, which is less than the parameter theory which is 0.05.

Key words: Quality, Ministry of Justice, SERVQUAL, service.

I. INTRODUCCIÓN

Inicialmente el interés en evaluar la calidad se dio en la actividad industrial, con el objetivo de optimizar y controlar gastos, pero el concepto y finalidad de la medición de la calidad es aplicable a todas las actividades relacionadas con el servicio al cliente. (Hermida, 2015)

La evaluación de calidad en El Ministerio De Justicia Y Derechos Humanos se vuelve, con el paso del tiempo, un aspecto esencial, debido a las exigencias que El Ministerio De Justicia Y Derechos Humanos impone a los profesionales, a la actitud crítica que los usuarios tienen sobre el servicio y por los altos costos que representa el mantenimiento de los servicios. (Hermida, 2015)

El SERVQUAL (Model of Service Quality) se constituye como el modelo más estudiado, normalizado y ejecutado en las empresas del mundo. Ha sido utilizado en diferentes ámbitos de servicio, con marcada adaptabilidad del instrumento de medición a las características y necesidades particulares del sector que se desea analizar (Hermida, 2015)

De esta forma, lo que persigue la presente investigación es validar la teoría del modelo SERVQUAL, construyendo una escala confiable y específica para este sector que aporte a la mejora de la calidad del servicio. (Hermida, 2015)

1.1. Planteamiento del Problema

La naturaleza subjetiva de los servicios en combinación con un mercado cada vez más exigente ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el

estudio de la calidad de los mismos, así como en su medición y aseguramiento. Uno de los indicadores más importante de la calidad de un servicio es la satisfacción del cliente. Sin embargo, el resultado general de la performance de este tipo de negocios depende de aspectos variables como la percepción de cada individuo y las características particulares de cada servicio, lo cual representa la complejidad de su estudio. En esta investigación se desarrolla La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL. Para calcular la calidad de un servicio que posee la escala SERVQUAL. Los resultados cuantitativos que presenta el modelo pueden entonces servir como pauta para determinar los costos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar la calidad.

1.2. Descripción del Problema

Uno de los principales problemas que percibe el ciudadano sobre el sistema de justicia es que no tiene alcance nacional, es decir que el sistema de justicia no llega a toda la población. Muchas de las poblaciones de las zonas más remotas del país no cuentan con servicios de justicia que hagan legítima su defensa para el cumplimiento de sus derechos humanos y/o fundamentales. Lo que provoca uno de los grandes problemas a tratar por el sistema de justicia, a fin de igualar el acceso a la justicia para todos los ciudadanos y la vigencia y respeto por sus derechos.

Las causas que dan origen a la mala calidad de los servicios de justicia se producen por un sistema de monitoreo y evaluación inadecuada y la mala atención que ofrecen los operadores de dichos servicios; cuya preparación al momento de atender a la ciudadanía, en especial aquellos pobladores de localidades más alejadas, no toma en cuenta las características culturales, lingüísticas y económicas de aquellos a quienes les está ofreciendo sus servicios. Lo que, en consecuencia, perjudica en gran medida la percepción ciudadana acerca de los servicios de justicia que ofrece el Estado. Esta percepción del ciudadano sobre la calidad de los servicios de justicia que ofrecen las distintas organizaciones de gobierno y que se relaciona con la forma en que se desarrollan los procesos, requiere que la puesta en práctica de programas de revisión y rediseño de los procesos. La revisión y rediseño deberá lograr contar con un sistema de atención eficiente y rápida, con estándares de calidad que permitan al ciudadano obtener una respuesta pronta para sus problemas.

La falta de infraestructura en los servicios que brinda el Ministerio de Justicia, la presencia de centros de atención debidamente equipados para los ciudadanos está relacionada con el nivel de cobertura que la administración de justicia debe proporcionar a fin de contar con un sistema igualitario, cuya finalidad sea proporcionar los mecanismos adecuados que permitan satisfacer las necesidades jurídicas de los ciudadanos.

La mala calidad en la atención que detectan los ciudadanos al acercarse a los servicios de justicia no solo responde a la escasez de recursos logísticos y de infraestructura, sino a la débil preparación de los funcionarios que operan en dichas instalaciones en particular aquellas que se encuentran en las zonas

más apartadas de la región. Todos estos problemas generan una mala imagen en las entidades que integran el sistema de justicia entre ellas el Ministerio de Justicia.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL?
- ¿La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL?
- ¿La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Fernández (2015) elaboró una tesis titulada "*Calidad en atención a usuarios de la administración pública*"

La presente tesis tuvo como objetivo principal diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos en el área de obra social de la institución y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas. Para ello se utilizaron dos encuestas, que buscaron medir cómo se percibe el servicio y cuáles son las expectativas del afiliado; y una entrevista realizada a la Delegada local de la obra social en la ciudad de Esquel a fin de conocer e interiorizarse en la Institución y sus valores.

Llegando a la conclusión de que, en la recolección de datos y el análisis de los mismos, se observa que las dimensiones Tangibilidad, Comunicación y Accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados a la obra social.

Serna (2018) elaboró una tesis titulada "*El clima organizacional en el ministerio de Justicia y Derecho*"

Con la presente investigación se pretende mostrar cuál es la percepción de los servidores públicos frente a su entorno laboral obtenido como resultado de la aplicación del Instrumento diseñado por el Departamento

Administrativo de la Función Pública DAFP para evaluar el Clima Organizacional en las instituciones públicas del Estado Colombiano, teniendo como objetivo generar un clima laboral, sano y adecuado, mediante la ejecución de buenas prácticas que contengan estrategias, acciones y lineamientos dirigidos a generar un impacto positivo entre los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho a través de los diferentes programas, procesos y procedimientos institucionales establecidos.

Concluyendo que se debería implementar mecanismos para descubrir necesidades de capacitación y resolución de conflictos: Se sugiere diseñar e incorporar un procedimiento que permita identificar estas necesidades por área lo que permitirá establecer acciones, planes y programas que den soluciones con más eficacia y efectividad, el uso de instrumentos como encuestas y evaluaciones, sondeos constantes sobre la percepción del clima organizacional a través mecanismos electrónicos facilitarán la recolección de la información y análisis, las charlas grupales y el establecimiento de una comunicación asertiva y abierta ayudarán a la resolución de conflictos, y la obtención de diagnósticos más ajustados a sus necesidades reales.

Naranjo (2016) elaboró una tesis titulada *"Factores que impiden brindar atención de calidad y calidez en las instituciones de servicio público del Ecuador"*.

El objetivo principal es se realizar una atención personalizada al usuario respetando sus derechos dotándolos de información sobre el proceso evitando atentar contra su integridad. El servicio público es una obligación del Estado que es el encargado de organizar mediante normas legales planteadas en la constitución con el fin de satisfacer de manera continua la necesidad de la sociedad debe ser permanente para compensar las desigualdades al acceso a varios campos como a una educación de calidad, a una atención integral dentro de la salud al acceso de las tecnologías de la información y comunicación. Concluyendo que el Estado debe realizar una buena planificación sobre la calidad de atención, este proceso implica contar con un personal de servidores públicos bien preparados dispuestos a brindar un servicio excelente a la sociedad, deben estar convencidos de la importancia de su tarea debido a que implica responsabilidad que derivan de los cargos que desempeñan cumpliendo con las leyes establecidas. Un servicio de calidad con calidez permitirá transformar a las instituciones del país este cambio mejorará nuestro nivel de competitividad en mercado mundial dentro de la educación como factor importante para el desarrollo de la excelencia que dictamina los estándares de calidad.

Fernández (2015) elaboró una tesis titulada *“Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público”*

La presente tesis tiene como objetivo general, medir el grado de satisfacción de los clientes/usuarios del servicio en general, y comparar

esto con las expectativas de los usuarios, identificando oportunidades de mejora y desvíos, si los hubiere.

Luego de haber planteado el problema de investigación, formulado objetivos para la misma, presentado un marco teórico y una metodología, y expuesto los resultados, se llega a la determinación de que en base a los resultados conseguidos para cada uno de los objetivos de la investigación que fueran planteados, es decir, de la investigación surge que lo que más prefiere el ciudadano es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente/contribuyente/ciudadano y proporcionar el servicio, antes que cualquier otra dimensión.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

Núñez (2018) elaboró una tesis titulada "*Calidad de Servicio de la Defensa Pública y Niveles de Atención Brindada*"

Según el autor de del presente trabajo, propuso como objetivo la determinación de la relación existente entre

la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015, para orientar su deficiencia a mejorar el servicio que el estado pretende mejorar últimamente. Además, el diseño del estudio es corte transversal descriptivo, porque examina el tema a investigar describiendo las variables y analizando su incidencia e interrelación en un momento dado y un lugar determinado.

Luego de los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la atención brindada tiene relación con seguridad y con la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.

Sánchez (2017) elaboró una tesis titulada *"Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Pena de la Corte superior de Justicia de Ancash Huaraz, 2017"*

La presente tesis plantea la relación que puede existir entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio al Usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, el tipo de investigación fue no experimental, pues no se manipuló ni alteró ninguna variable de estudio; con diseño descriptivo correlacional transversal, porque implica la relación entre dos variables, se midió las variables seleccionadas en una muestra censal de 70 trabajadores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz, y se utilizó la estadística correlacional. Se llegó a concluir que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario, donde el 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que el 34,3% dice que es bueno; se muestra también que el 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena.

Ortiz (2017) Elaboró una tesis titulada *"Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales a Molina, El Agustino y Chaclacayo 2017"*

El presente trabajo investigación presentó como objetivo determinar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017. Con respecto a la metodología, se aplicó el método descriptivo simple, exploratorio con enfoque cuantitativo, ya que no se tuvo como fin la manipulación de la variable independiente; sólo que quiso conocer los niveles de percepción de usuarios de tres distritos judiciales. La población se conformó por los usuarios de los distritos judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo. La muestra estuvo conformada por un total de 120 usuarios, a razón de 40 sujetos por distrito judicial, elegida de manera intencional no probabilística. Los resultados reportaron un nivel medio en la percepción de la administración de justicia en los distritos materia de análisis, siendo el distrito del agustino con un nivel de aceptación media del 85 seguido de La Molina 60% en nivel medio y finalmente Chaclacayo 55% nivel medio.

Gutiérrez (2018) elaboró una tesis titulada *"Imagen corporativa y su relación en la satisfacción de usuario justicia de la corte superior de justicia de la libertad Trujillo 2017"*

La Investigación es de diseño no experimental, correlación y de corte transversal, tiene como muestra un total de 170 personas, a quienes se

les aplicó una encuesta en escala de Likert, la misma que contenía las variables de imagen corporativa y satisfacción del usuario judicial. Para determinar la correlación existente entre las variables antes precisadas, se aplicó el coeficiente de Rho Spearman, mediante el cual se concluyó que existe una relación directa de 0.871, situándose dentro de la escala de correlación positiva considerable, de acuerdo a los datos proporcionados por los encuestados. La principal recomendación a la que se arriba con la presente investigación es que la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, realice y ejecute un “Plan de Fortalecimiento y Desarrollo de Capacidades para el personal jurisdiccional y Administrativo”

Guzmán (2017) elaboró una tesis titulada *“Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el centro de Distribución General de la Corte Superior de justicia de la libertad”*

La siguiente tesis tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – sede Bolívar 2017, el diseño de investigación se realizó a través de un diseño no experimental, pues no se modificó la variable calidad de servicio, el nivel de investigación es descriptivo, la población fue de 23902 usuarios arrojando una muestra de 378 usuarios aptos para el estudio. Se aplicó un cuestionario serqual el cual fue adecuado a la investigación y se midió mediante la escala de Likert, las encuestas se procesaron en Microsoft

Excel pudiendo ser presentada la base de información mediante tablas estadísticas. Mediante los resultados se rechazó la hipótesis planteada demostrando que con una media de 2.57 y una desviación estándar de 1.22 la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel regular de aceptación.

Valverde (2017) elaboró una tesis titulada *"Nivel de satisfacción del usuario en el poder judicial de Sihuas-Ancash-2017"*

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental. La muestra estuvo conformada los usuarios que acuden al Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017 cuya cifra fue 59, se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir la variable, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva e inferencial por medio del programa SPSS versión 22. Los resultados permitieron establecer que el 69.5% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios, el 30.5% restante manifestaron una satisfacción como usuarios.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación se justifica desde la perspectiva teórica en cuanto a desarrollar ampliamente la fundamentación teórica sobre cada

variable de la medición de calidad de los servicios que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos aplicando la medición SERVQUAL.

1.5.2. Justificación Práctica

La justificación práctica está dada principalmente por el interés de profundizar los conocimientos respecto a la calidad de los servicios que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos. De igual manera tendrá un desarrollo de justificación práctica enfocada a la aplicación de la herramienta de medición SERVQUAL, a fin de poder medir su influencia en la calidad de los servicios con el objetivo de ejecutar de manera prolija y eficiente y con la satisfacción de sus clientes

1.5.3. Justificación Legal

- El Ministerio de Justicia fue restablecido por el Decreto Ley N° 23103 del 02 de julio de 1980 con la jerarquía, antigüedad y prerrogativas que le correspondía, e inició sus actividades el 28 de julio del mismo año.
- Tiene su base legal en el Decreto Ley N° 25993, Ley Orgánica del Sector Justicia, su Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2001-JUS y, demás normas que modifican la estructura orgánica y funciones del Ministerio de Justicia, siendo su rol:

- Asesor jurídico y legal del Poder Ejecutivo; defensor de los intereses del Estado ante los órganos jurisdiccionales nacionales y supranacionales; promotor de la protección de los derechos humanos y la lucha frontal contra la corrupción; generador de asistencia jurídica y defensa legal gratuita.
- Mediante D. S. N° 011-2012-JUS, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que mediante Ley N° 29809 que modifica la estructura orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se crean nuevas oficinas, entre ellas la Oficina General de Información Estadística y Estudios Socioeconómicos.
- Tiene como Visión: Que se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y sus ciudadanos.
- Como Misión: Promover la protección de los derechos Humanos y el acceso a la justicia inclusiva y confiable, con énfasis de la población en condición de vulnerabilidad, así como brindar la oportuna y eficiente asesoría y defensa jurídica de los intereses del Estado, a través de la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas institucionales.

- La importancia de este estudio radica es la necesidad de establecer mecanismos de supervisión de los servicios jurídico-legales a cargo de la institución y mejorar los canales de coordinación que permita la permanente capacitación de los operadores y que éstos desarrollen sus labores en ambientes apropiados y con la tecnología adecuada.
- Potenciar los mecanismos de coordinación y seguimiento de los servicios jurídicos legales que se brindan, así como los canales de coordinación a nivel nacional e internacional. Asimismo, conocer la cobertura de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia.
- Es de gran importancia analizar la calidad de los servicios dentro del MINJUS porque nos permite observar el tipo de atención que se brinda al usuario, de los servicios que brinda el MINJUS es de gran importancia porque va proponer soluciones ante el problema del deficiente servicio.
- El sistema de justicia peruano debe ser accesible a todos los ciudadanos sin importar su condición socio-económica, sus particularidades culturales y su procedencia geográfica. Para ello las organizaciones de gobierno encargadas de ofrecer el servicio de justicia deben igualar las condiciones de acceso a todos logrando con ello que los ciudadanos alcancen un estado donde están vigentes sus derechos humanos y fundamentales.

1.6. Limitaciones de la Investigación

- Dichas bibliografías usadas en la presente investigación fueron difíciles de conseguir en los casos nacionales, como consecuencia de ello no se consiguió muchos trabajos en la que se aplique la medición de la calidad de los servicios que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos aplicando la herramienta de medición SERVQUAL.
- En el caso de las limitaciones institucionales, se restringió el acceso a la información del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
-

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar si la medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar si la medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.
- Determinar si la medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.
- Determinar si la medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

1.8.2. Hipótesis Específicas

- La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.
- La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.
- La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Satisfacción del cliente

Vavra (2003) definió a la satisfacción como el agrado que experimenta el cliente después de haber adquirido un determinado producto y/o servicio. La satisfacción es aquella respuesta emocional de un cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del producto y la organización y el rendimiento una vez que fue experimentado, estableció cierto contacto con la empresa, una vez que haya probado el producto. Así mismo, es necesario tener presente que la satisfacción de un cliente va a las relaciones futuras con la organización.

2.1.2. Nivel de confianza

Parasuraman (1985) Es la capacidad que tienen los clientes para confiar en los proveedores del servicio, sentirse seguros en el trato que mantienen con ellos, así como tener la certeza de que la información que les transmiten tendrá un carácter confidencial.

Ranaweera y Prabhu (2003) analizaron los efectos en la retención de la satisfacción del cliente y del nivel de confianza. Encontraron que el efecto sobre la retención es mayor con la satisfacción que con la confianza. A mayores niveles de satisfacción, mayores niveles de recomendación positiva y mayor nivel de confianza.

2.1.3. Fiabilidad

Rosa, Rondán& Díez (2013) Está relacionado con el cumplimiento de las expectativas que tiene el cliente con respecto al servicio brindado y la confianza. Explicaron que el consumidor es algo más que una simple expresión de sacrificio monetario o coste de adquisición de un producto, esto se debe a que el cliente estará dispuesto a pagar por un buen servicio y/o producto, pero la influencia monetaria del cliente decidirá sobre el comportamiento de compra del consumidor.

Droguett (2012) Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (acerca del suministro del servicio, la solución de los problemas y la fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa.

2.1.4. Capacidad de respuesta

Droguett (2012) Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, las preguntas, las quejas y los problemas que puedan tener los clientes. Dicha capacidad de respuesta se comunica a los clientes por medio de la

cantidad de tiempo que se debe de esperar por la asistencia, las respuestas a cada una de las preguntas o la atención a los problemas. Es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente, y no desde el punto de vista de la empresa.

Leviticus (s/n) Capacidad de respuesta. Esta dimensión es primordial, ya que depende de la disposición que el personal tenga para atender las dudas de los clientes. En este caso, la empresa encontrara, que las oportunidades de buscar que los clientes aumenten, y los problemas y las cuestiones de servicio se logren disminuir.

2.1.5. Seguridad

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) definieron la seguridad como conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Ambos ítems son muy importantes, debido a que es gracias a ellos que un cliente decide o no fidelizarse a la empresa.

Schiffman & Lazar (2001), explicaron que la dimensión de seguridad es aquel conocimiento y la cortesía que posee el personal para con los clientes, de esta manera logran transmitir la seguridad y confianza.

2.1.6. Empatía

Días, M. & Soto, K. (2018) Esta dimensión abarca la atención que el personal tiene para con el cliente, de manera personalizada; así mismo el cuidado que la empresa proporciona a sus clientes.

Droguett (2012) Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos.

2.1.7. Elementos tangibles

Días, M. & Soto, K. (2018) Abarca la infraestructura y el mobiliario de la empresa. Este es un factor importante, ya que un cliente va a percibir mediante el sentido de los detalles físicos y analizará respecto a ello.

Droguett (2012) Se define como aquella apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de los materiales de comunicación. Dichos elementos otorgan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en especial los nuevos clientes, usan para medir la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio en las que sus

estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo (ejemplo: restaurants, hoteles, etc.).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Tipo

La investigación es de tipo correlacional porque se pretende hallar la relación que existe entre dos o más variables de estudio, en este caso las variables son “Calidad de los servicios” y “La herramienta de medición SERVQUAL”. Asimismo, es descriptiva por que se especifican las características de las mismas y se describen los fenómenos que presentan las variables. (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007)

3.1.2. Nivel

La presente investigación es no experimental debido a que no se manipulan las variables mas solo se describen las características y se pretende hallar una correlación entre ambas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población son las personas que habitan en Lima Metropolitana, la cual está constituida por 12 140 000 personas.

3.2.2. Muestra

La muestra aleatoria hallada mediante fórmula es 246 personas que viven en Lima Metropolitana.

3.3. Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
VI. Medición de la calidad de los servicios	D1. Satisfacción del cliente	Expectativas
		Percepción del desempeño de servicio
		Nivel de satisfacción
	D2. Nivel de Confianza	Servicios recibidos
		Necesidad del usuario
		Conocimiento de información
	D3. Control de calidad	Mejora continua
		Cumplimiento de metas
	VD. La herramienta de medición SERVQUAL	D4. Fiabilidad
Buen servicio		
Cumplimiento de tiempos		
D5. Capacidad de respuesta		Comunican constante con el cliente
		Se ofrece un servicio rápido de parte de los empleados
		Disponibilidad de los empleados para siempre ayudar
D6. Seguridad		Comportamiento confiable de los empleados
		Seguridad de parte de los clientes
		Empleados debidamente capacitados
D7. Empatía		Atención personalizada
		Preocupación por el cliente
		Comprensión por las necesidades de los clientes
tangibles		Equipos de apariencia moderna
		Instalaciones visualmente atractiva
		Empleados con apariencia pulcra

3.4. Instrumentos

El instrumento principal fue la encuesta, la cual fue realizada específicamente para medir las variables de estudio y así poder medir las dimensiones y los indicadores de cada una y poder procesarlos para hallar la existencia de una correlación entre ambas. El cuestionario se realizó con preguntas cerradas y abiertas. Utilizando la escala de Likert.

3.5. Procedimientos

Los datos se tabularon en Excel, se hallaron los estadísticos y cálculos respectivos. Luego se procesaron en el software estadístico SPSS utilizando el método de correlación Rho de Spearman. Finalmente, los resultados se presentan gráficamente para su análisis e interpretación para concluir si se acepta la hipótesis de estudio planteada.

3.6. Análisis de datos

Con ayuda de gráficas y tablas se presentan los resultados para su fácil interpretación y posteriormente ayudar a concluir la aceptación de la hipótesis planteada.

3.7. Consideraciones éticas

Los aspectos éticos son:

- (a) La tesis cumple con el esquema de la Universidad Nacional Federico Villarreal;
- (b) El objetivo fundamental de la tesis es generar el nuevo conocimiento;
- (c) La tesis es original y auténtica por parte del investigador;
- (d) Los resultados son reales no hubo manipulación de la misma;
- (e) Toda la información es citada respetando la autoría.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis se expresó con los siguientes supuestos previamente planteados:

Hipótesis general.

Ho: La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Ha: La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Tabla 1.

Correlaciones entre la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos y la herramienta SERVQUAL

		calidad de servicio	Herramienta SERVQUAL
Rho de Spearman	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.028
		N	26
Herramienta SERVQUAL		Coeficiente de correlación	,430*
		Sig. (bilateral)	.028
		N	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al resultado que se obtuvo para comprobar la hipótesis general, se logró obtener un coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.430, con una significancia de 0.028 siendo menor al parámetro teórico el cual tiene como valor 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Hipótesis secundarias

a. Hipótesis específica 1.

Ho: La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos no es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Ha: La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Tabla 2.

Correlaciones entre la medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos y la aplicación de la herramienta SERVQUAL.

			Medición de la satisfacción de los clientes	Herramienta SERVQUAL
Rho de Spearman	Medición de la satisfacción de los clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,467*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	246	246
Herramienta SERVQUAL	Herramienta SERVQUAL	Coeficiente de correlación	,467*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	246	246

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al resultado que se obtuvo para comprobar la hipótesis específico 1, se logró obtener un coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.467, con una significancia de 0.016 siendo menor al parámetro teórico el cual tiene como valor 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

b. Hipótesis específica 2.

Ho: La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos no es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Ha: La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Tabla 3.

Correlaciones entre la medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y la aplicación de la herramienta SERVQUAL.

		Medición del nivel de confianza	Herramienta SERVQUAL
Rho de Spearman	Medición del nivel de confianza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,554**
		N	,003
Herramienta SERVQUAL		Coeficiente de correlación	246
		Sig. (bilateral)	,554**
		N	,003
			246

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al resultado que se obtuvo para comprobar la hipótesis específico 2, se logró obtener un coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.554, con una significancia de 0.003 siendo menor al parámetro teórico el cual tiene como valor 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

c. Hipótesis específica 3.

Ho: La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos no es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Ha: La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Tabla 4.

Correlación entre la medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos y la aplicación de la herramienta SERVQUAL.

			medición del control de calidad	Herramienta SERVQUAL
Rho de Spearman	medición del control de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	246	246
Herramienta SERVQUAL	Herramienta SERVQUAL	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	246	246

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al resultado que se obtuvo para comprobar la hipótesis general, se logró obtener un coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.557, con una significancia de 0.003 siendo menor al parámetro teórico el cual tiene como valor 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

4.2. Análisis e interpretación

Según la Tabla 5 y Gráfico 1, se puede observar que el 23.6% de las personas que fueron encuestadas consideran que la capacidad de respuesta es más importante dentro de la herramienta SERVQUAL, el 21.1% considera la Seguridad, el 20.3% la empatía, el 19.9 % considera los elementos tangibles, mientras que el 15% del total de personas encuestadas consideran importante a la fiabilidad.

Tabla 5.

Frecuencia respecto al punto más importante dentro de la herramienta SERVQUAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elementos Tangibles	49	19,9	19,9	19,9
Fiabilidad	37	15,0	15,0	35,0
Capacidad de Respuesta	58	23,6	23,6	58,5
Seguridad	52	21,1	21,1	79,7
Empatía	50	20,3	20,3	100,0
Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

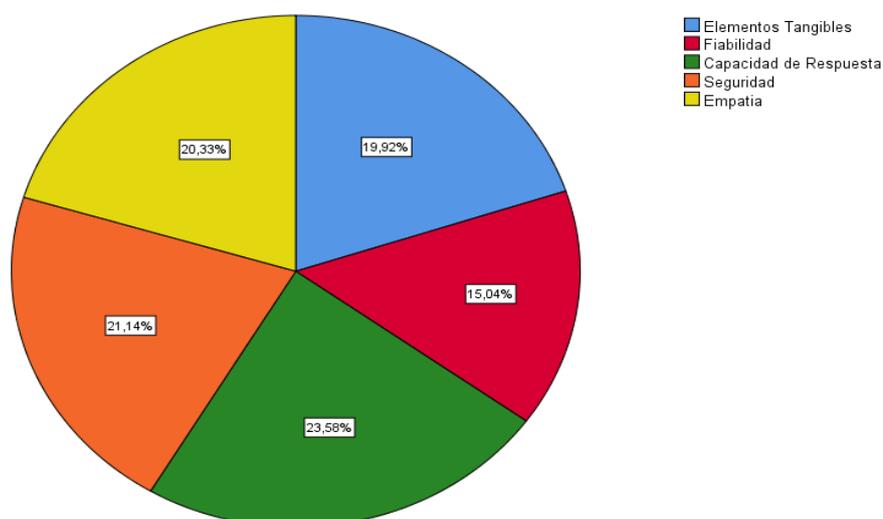


Figura 1. Frecuencia respecto al punto más importante dentro de la herramienta SERVQUAL

Según la Tabla y Gráfico se observa que el 38.2% de las personas encuestadas consideran importante para la dimensión al personal, el 33.7% de los encuestados consideran importante al equipo y material empleado, mientras que el 28% de los encuestados consideran como importante a la infraestructura física.

Tabla 6.

Frecuencia respecto a los factores de los Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Equipos y Materiales Empleados	83	33,7	33,7	33,7
Infraestructura Física	69	28,0	28,0	61,8
Personal	94	38,2	38,2	100,0
Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

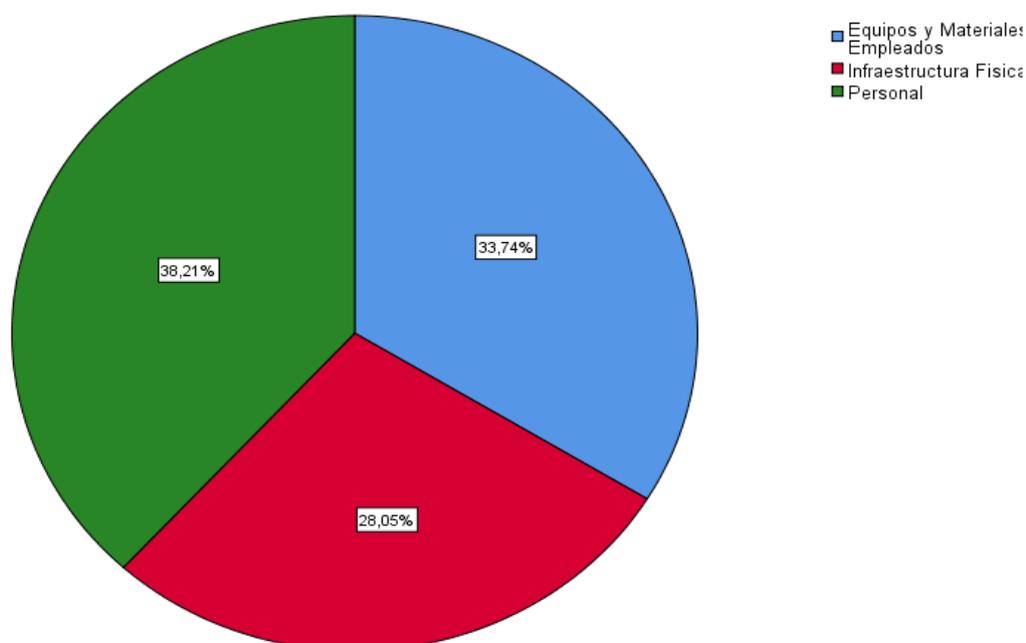


Figura 2. Frecuencia respecto a los factores de los Elementos tangibles

Según la Tabla y Gráfico, se observa que el 35% de las personas encuestadas consideran como indicador importante para la fiabilidad al cumplimiento de entrega, el 33.3% de los encuestados consideran importante al personal capacitado, mientras que el 31.7% de las personas que fueron encuestados consideran como indicador importante al cumplimiento de expectativas.

Tabla 7.

Frecuencia respecto a los indicadores más importantes para la dimensión fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumplimiento de Entrega	86	35,0	35,0	35,0
	Cumplimiento de Expectativas	78	31,7	31,7	66,7
	Personal Capacitado	82	33,3	33,3	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

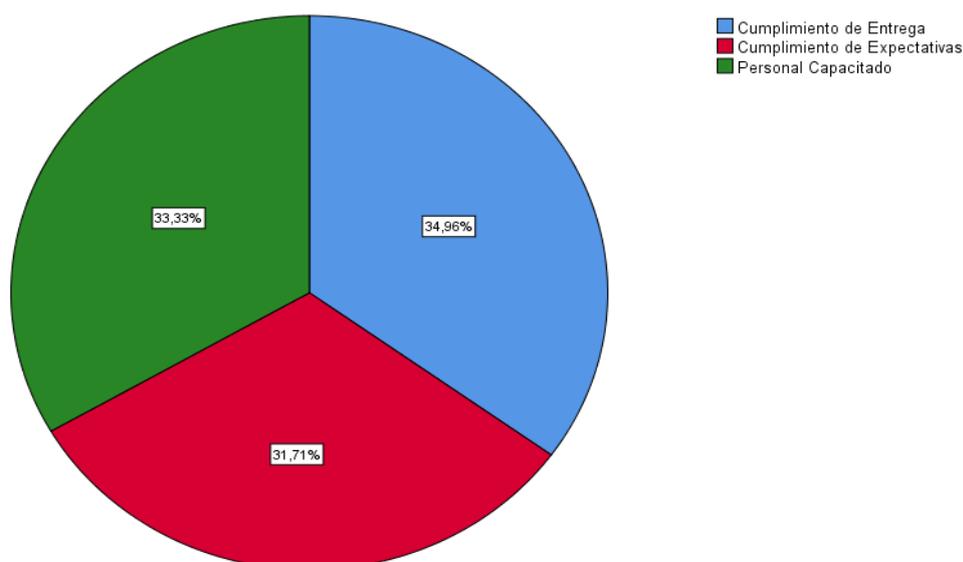


Figura 3. Frecuencia respecto a los indicadores más importantes para la dimensión fiabilidad.

Según la Tabla y Gráfico, se observa que el 40.7% de las personas que fueron encuestados consideran como indicador importante para la capacidad de respuesta a la capacidad de comunicación con el cliente, el 30.5% de los encuestados opta por la actitud y disposición y el 28.9% de las personas considera importante al tiempo de servicio.

Tabla 8.

Frecuencia respecto a los indicadores más importantes para la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Capacidad de Comunicación con el Cliente	100	40,7	40,7	40,7
	Tiempo de Servicio	71	28,9	28,9	69,5
	Actitud y Disposición	75	30,5	30,5	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

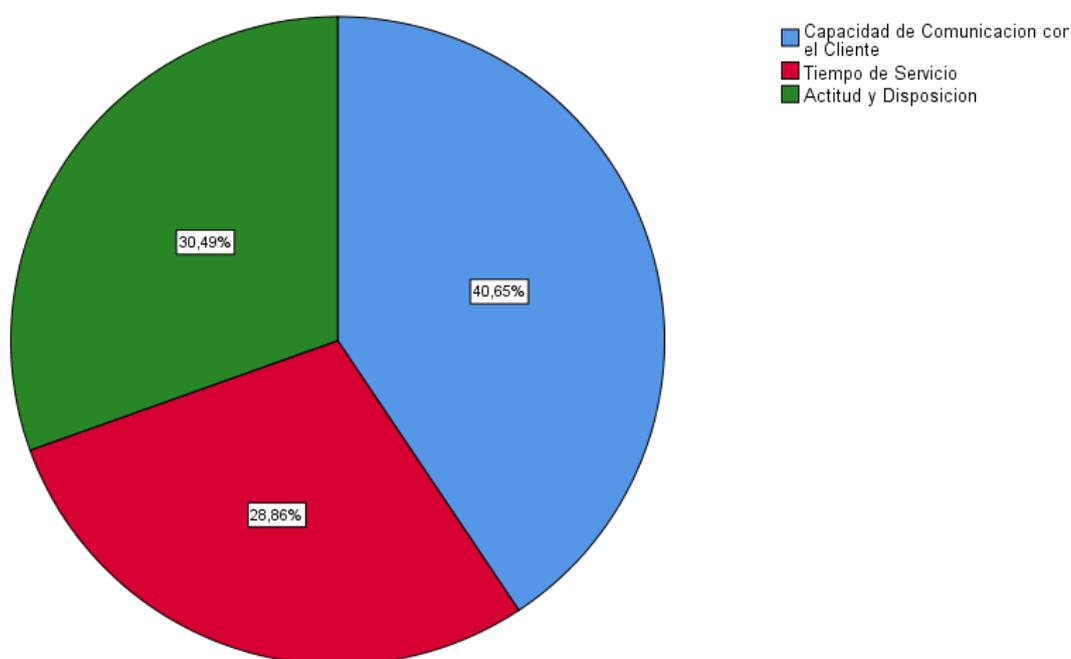


Figura 4. Frecuencia respecto a los indicadores más importantes para la dimensión capacidad de respuesta

Según la Tabla y Gráfico, se puede observar que el 35% de los encuestados consideran que la solución de problemas y dudas es el indicador más importante para la seguridad, el 33.7% considera importante a la generación de confianza, mientras que el 31.3% de las personas encuestadas considera importante a la confidencialidad de información.

Tabla 9.

Frecuencia respecto a los indicadores de la seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generación de Confianza	83	33,7	33,7	33,7
	Confidencialidad de Información	77	31,3	31,3	65,0
	Solución de Problemas y Dudas	86	35,0	35,0	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

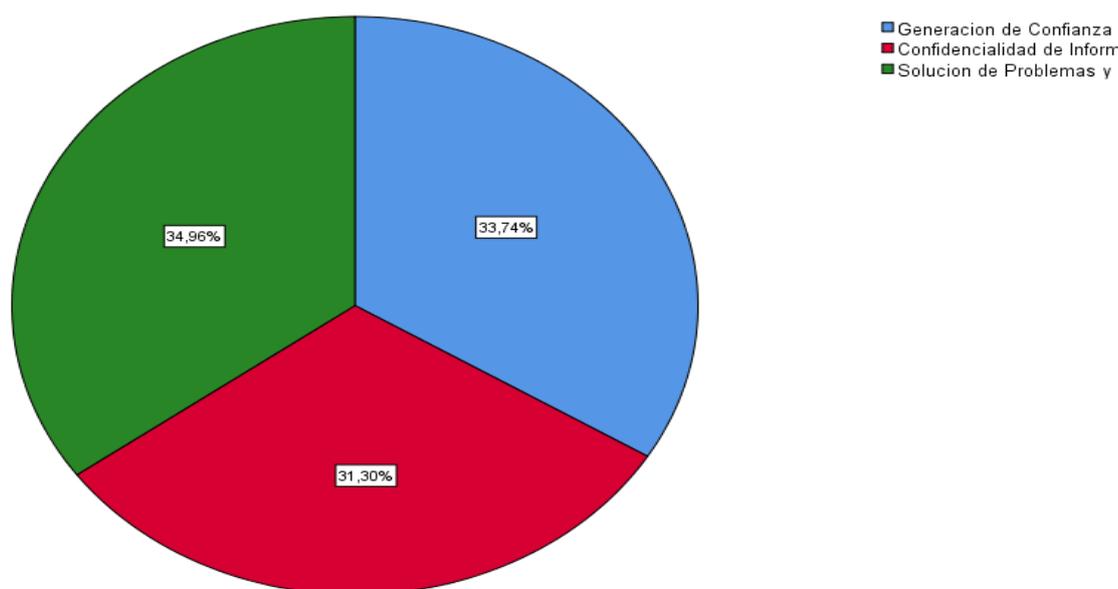


Figura 5. Frecuencia respecto a los indicadores de la seguridad

Según la Tabla y Gráfico se observa que el 33.7% de las personas consideran importante a la amabilidad de trato para la empatía, el 33.7% considera a la atención personalizada como importante y el 32.5% de las personas encuestados consideran al a paciencia y comprensión como el indicador importante para la empatía.

Tabla 10.

Frecuencia respecto a los indicadores de la empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Amabilidad de Trato	83	33,7	33,7	33,7
Paciencia y Comprensión	80	32,5	32,5	66,3
Atención Personalizada	83	33,7	33,7	100,0
Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

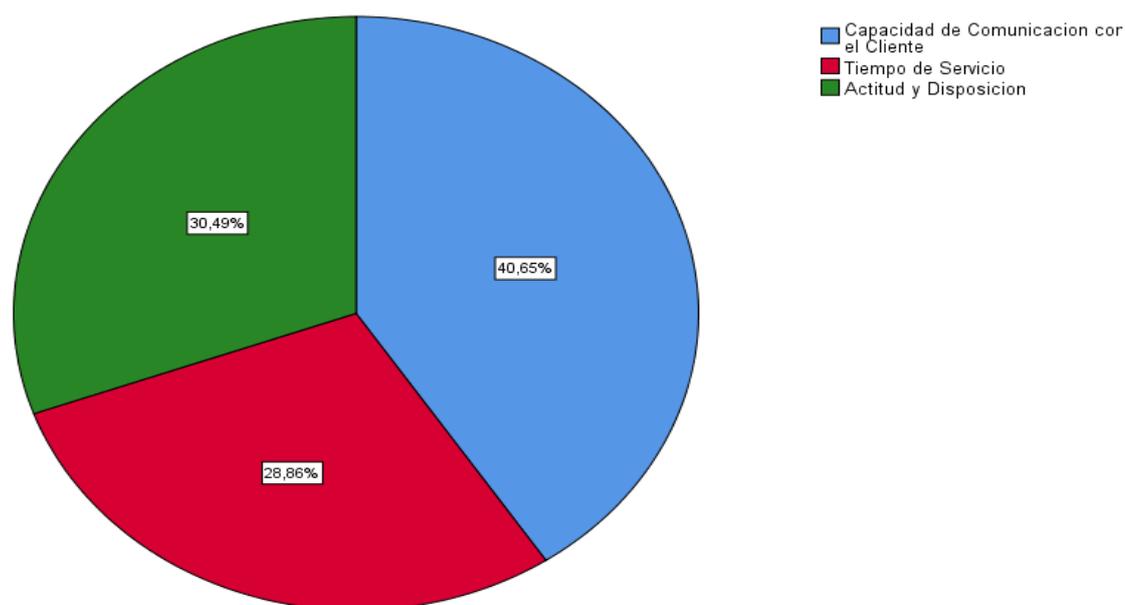


Figura 6. Frecuencia respecto a los indicadores de la empatía

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Núñez (2018) sostiene que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario, donde el 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que el 34,3% dice que es bueno; se muestra también que el 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena. De acuerdo a esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.554, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Ortiz (2017) sostuvo que resultados de la investigación reportan que cerca de la mitad de usuarios del Distrito Judicial de La Molina perciben una alta satisfacción respecto a la administración de justicia de los casos judiciales que realiza; sin embargo un poco más de la mitad dice estar medianamente satisfecho en los servicios que recibe en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad y dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles que brinda el organismo público que administra justicia en el distrito de La Molina, departamento de Lima. De acuerdo con esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.430, una significancia de 0.028 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que

nos permite afirmar que la medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Gutiérrez (2018) sostuvo que la dimensión fiabilidad tangible y la variable satisfacción del usuario judicial, se presente un grado de correlación de 0.954, ubicándose dentro de la escala Rho de Spearman en el rango de una correlación positiva perfecta. De acuerdo a esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.554, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

Naranjo (2016) sostuvo que es un reto para el Estado que debe realizar una buena planificación sobre la calidad de atención, este proceso implica contar con un personal de servidores públicos bien preparados dispuestos a brindar un servicio excelente a la sociedad, deben estar convencidos de la importancia de su tarea debido a que implica responsabilidad que derivan de los cargos que desempeñan cumpliendo con las leyes establecidas en las políticas del Buen Vivir. Un servicio de calidad con calidez permitirá transformar a las instituciones del país este cambio mejorará nuestro nivel de competitividad en mercado mundial dentro de la educación como factor importante para el desarrollo de la excelencia que dictamina los estándares de calidad, así mismo otro factor importante el bienestar y la calidad de vida

de la población para erradicar problemas como la pobreza y las desigualdades al acceso de un buen servicio por parte de las instituciones dedicadas a servir a la sociedad. De acuerdo con esto en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.557, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL.

VI. CONCLUSIONES

1. La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL, debido a que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.430, una significancia de 0.028 que es menor al parámetro teórico que es 0.05.
2. La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL, debido a que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.467, una significancia de 0.016 que es menor al parámetro teórico que es 0.05.
3. La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL, debido a que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.554, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05.
4. La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicando la herramienta SERVQUAL, debido a que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.557, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

1. Utilizar la herramienta SERVQUAL para medir la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos.
2. Mejorar la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos.
3. Aumentar el nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos.
4. Controlar la calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos.

VIII. REFERENCIAS

- Días, M. & Soto, K. (2018) La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca magno, en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo-Perú.
- Droguett, F. (2012) Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Santiago-Chile.
- Fernández, E. (2015) "Calidad en atención a usuarios de la administración pública" (Tesis de Post Grado) Universidad F.A.S.T.A. Buenos Aires-Argentina.
- Fernández, M. (2015) "Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público" (Tesis de Post grado) Universidad Nacional de la Plata. La Plata-Argentina.
- Gutiérrez, Z (2018) "Imagen corporativa y su relación en la satisfacción de usuario justicia de la corte superior de justicia de la libertad Trujillo 2017" (Tesis de Post Grado) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Guzmán (2017) "Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el centro de Distribución Genera de la Corte Superior de justicia de la libertad" (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú.
- Hermida, D (2015) Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014. (Tesis de Maestría) Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. Interamericana editores, S.A. DE C.V. Editorial Mc. Graw Hill. Ed. Quinta. ISBN: 978-607-15-0291-9. México.

Kotler, P. (2002). Dirección de Marketing: Conceptos ESENCIALES (1era ed.). México: Pearson Educación.

Leviticus J. (s.f.). What Is Customer Responsiveness? Chron. Recovered from http://smallbusiness.chron.com/customer-responsiveness31487.html?__hstc=51389238.7f91b4ab7fe996331ce3d7dc38bd8b3e.1474343130366.1475594164284.2&__hssc=51389238.1.1475594164284&__hsfp=2395095764

Mayurí, J. (2015) El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA-UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérnago. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.; 18(36): 31-38.

Morán G. & Alvarado, D. (2010). Métodos de investigación. Primera edición. Pearson educación, México.

Naranjo, L. (2016) "Factores que impiden brindar atención de calidad y calidez en las instituciones de servicio público del Ecuador". (Tesis de Grado) Universidad Técnica de Machala. Machala-Ecuador.

Núñez, M. (2018) "Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada" (Tesis de Post Grado) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Ortiz, F (2017) "Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales a Molina, El Agustino y Chaclacayo 2017" (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1985) A Conceptual model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, vol 49 (primavera).
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1993). *Calidad Total de la Gestión de Servicios: cómo lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ramírez, A., Ampa, I. & Ramírez K. (2007). *Tecnología de la investigación*. Primera edición. Editorial Moshera SRL.
- Ranaweera, Ch. & Prabhu, J. (2003). On the relative importance of customer satisfaction and trust as determinants of customer retention and positive word of mouth. *Journal of Targ*
- Rosa I., Rondán F. & Díez E. (2013). *Gestión de precios (6ta ed.)*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Sánchez, A (2017) "Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Pena de la Corte superior de justicia de Ancash Huaraz, 2017" (Tesis de Post Grado) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Schiffman, L. & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor (7ma ed.)*. México: Editorial Prentice Hall.
- Serna, J (2018) elaboró una tesis titulada "El clima organizacional en el ministerio de Justicia y Derecho" (Tesis de Grado) Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogotá-Colombia.

Valverde, Y. (2017) "Nivel de satisfacción del usuario en el poder judicial de
Sihuas-Ancash-2017" (Tesis de Post Grado) Universidad Cesar Vallejo.
Ancash-Perú.

Vavra, T. (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000.
(2da ed.). Madrid, España: FC editorial.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA													
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>Variable independiente: Medición de la calidad de los servicios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del cliente</td> <td>Expectativas</td> </tr> <tr> <td>Percepción del desempeño de servicio</td> </tr> <tr> <td>Nivel de satisfacción</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Nivel de Confianza</td> <td>Servicios recibidos</td> </tr> <tr> <td>Necesidad del usuario</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de información</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control de calidad</td> <td>Mejora continua</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de metas</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Satisfacción del cliente	Expectativas	Percepción del desempeño de servicio	Nivel de satisfacción	Nivel de Confianza	Servicios recibidos	Necesidad del usuario	Conocimiento de información	Control de calidad	Mejora continua	Cumplimiento de metas	<p>Tipo: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Los habitantes de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra: 246 habitantes de Lima Metropolitana</p>
Dimensiones	Indicadores																
Satisfacción del cliente	Expectativas																
	Percepción del desempeño de servicio																
	Nivel de satisfacción																
Nivel de Confianza	Servicios recibidos																
	Necesidad del usuario																
	Conocimiento de información																
Control de calidad	Mejora continua																
	Cumplimiento de metas																
¿La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL?	Determinar si la medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.	La medición de la calidad de servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.															
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas															
<p>¿La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL?</p> <p>¿La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la</p>	<p>Determinar si la medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.</p> <p>Determinar si la medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de</p>	<p>La medición de la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.</p> <p>La medición del nivel de confianza respecto al servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la</p>															

<p>herramienta SERVQUAL?</p> <p>¿La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL?</p>	<p>justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.</p> <p>Determinar si la medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicado a la herramienta SERVQUAL.</p>	<p>herramienta SERVQUAL.</p> <p>La medición del control de calidad del servicio que brinda el ministerio de justicia y derechos humanos es mejor aplicada a la herramienta SERVQUAL.</p>	<p>Variable dependiente: La herramienta de medición SERVQUAL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="972 140 1211 197">Dimensiones</th> <th data-bbox="1211 140 1861 197">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="972 197 1211 373" rowspan="3">Fiabilidad</td> <td data-bbox="1211 197 1861 252">Interés</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 252 1861 306">Buen servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 306 1861 373">Cumplimiento de tiempos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 373 1211 580" rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td data-bbox="1211 373 1861 427">Comunican constante con el cliente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 427 1861 517">Se ofrece un servicio rápido de parte de los empleados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 517 1861 580">Disponibilidad de los empleados para siempre ayudar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 580 1211 756" rowspan="3">Seguridad</td> <td data-bbox="1211 580 1861 635">Comportamiento confiable de los empleados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 635 1861 689">Seguridad de parte de los clientes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 689 1861 756">Empleados debidamente capacitados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 756 1211 932" rowspan="3">Empatía</td> <td data-bbox="1211 756 1861 810">Atención personalizada</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 810 1861 865">Preocupación por el cliente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 865 1861 932">Comprensión por las necesidades de los clientes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 932 1211 1123" rowspan="3">Elementos tangibles</td> <td data-bbox="1211 932 1861 986">Equipos de apariencia moderna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 986 1861 1040">Instalaciones visualmente atractiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 1040 1861 1123">Empleados con apariencia pulcra</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Fiabilidad	Interés	Buen servicio	Cumplimiento de tiempos	Capacidad de respuesta	Comunican constante con el cliente	Se ofrece un servicio rápido de parte de los empleados	Disponibilidad de los empleados para siempre ayudar	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	Seguridad de parte de los clientes	Empleados debidamente capacitados	Empatía	Atención personalizada	Preocupación por el cliente	Comprensión por las necesidades de los clientes	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Instalaciones visualmente atractiva	Empleados con apariencia pulcra	
Dimensiones	Indicadores																									
Fiabilidad	Interés																									
	Buen servicio																									
	Cumplimiento de tiempos																									
Capacidad de respuesta	Comunican constante con el cliente																									
	Se ofrece un servicio rápido de parte de los empleados																									
	Disponibilidad de los empleados para siempre ayudar																									
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados																									
	Seguridad de parte de los clientes																									
	Empleados debidamente capacitados																									
Empatía	Atención personalizada																									
	Preocupación por el cliente																									
	Comprensión por las necesidades de los clientes																									
Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna																									
	Instalaciones visualmente atractiva																									
	Empleados con apariencia pulcra																									

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña _____ Sexo _____ Edad _____

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	El ministerio de justicia representa una entidad a la que cualquier ciudadano tiene derecho a recurrir y hacer uso de sus servicios si lo necesita.					
02	Es importante que los servicios de justicia lleguen al alcance de toda la población sin excepción.					
03	Se debe prever brindar una buena atención y trato para para todos los pobladores sin excepción.					
04	Cada colaborador dentro de cada entidad de justicia debe encontrarse debidamente capacitado para cumplir eficientemente sus funciones.					
05	Las instalaciones de cada entidad de justicia deben encontrarse equipadas para satisfacer las necesidades jurídicas de los ciudadanos.					
06	A su percepción el Ministerio y las personas que laboran en este, son agradables, están limpios y es un ambiente ordenado.					
07	El ministerio de justicia cuenta con los equipos y materiales necesarios para la atención.					

08	Considera que el personal del Ministerio atiende al usuario en el momento que lo necesita.					
09	El personal se preocupa en entregar folletos para dar a conocer los servicios que brinda el Ministerio.					
10	Para usted el personal le demostró capacidad técnica para el servicio que solicitó.					
11	El tiempo de espera para obtener el servicio fue rápido y satisfactorio.					
12	Ante alguna duda o problema obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.					
13	Para usted el personal del Ministerio responde rápidamente los pedidos y preocupaciones de los usuarios.					
14	Considera que el personal del ministerio se preocupa en mantener una buena comunicación con los usuarios.					
15	Se crea un ambiente en donde los usuarios de los servicios del Ministerio sienten confianza en el personal de este Ministerio.					
16	El usuario se siente seguro realizando trámites o transacciones dentro del ministerio.					
17	Los servicios del ministerio ofrecen facilidades para atender las necesidades de los usuarios.					
18	A su criterio el personal que labora en el Ministerio es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares.					
19	Considera que el personal de este Ministerio es amable y atento con cada usuario sin excepción.					
20	Para usted en este Ministerio se piensa primero en el usuario.					

Marque con una (x) la alternativa que considere la más adecuada para cada pregunta.

21	¿Cuál de los puntos considera usted que es más importante dentro de la herramienta SERVQUAL?	
	a.	Elementos tangibles
	b.	Fiabilidad
	c.	Capacidad de respuesta
	d.	Seguridad
	e.	Empatía

22	¿Cuál de los siguientes factores es importante para la dimensión de Elementos tangibles?	
	a.	Equipos y materiales empleados
	b.	Infraestructura física
	c.	Personal
23	¿Cuál de los indicadores es la más importante para la dimensión fiabilidad?	
	a.	Cumplimiento de entrega
	b.	Cumplimiento de expectativas
	c.	Personal capacitado
24	¿Cuál de los indicadores es la más importante para la dimensión capacidad de respuesta?	
	a.	Capacidad de comunicación con el cliente
	b.	Tiempo de servicio
	c.	Actitud y disposición
25	¿Qué dimensión influye más en la dimensión seguridad?	
	a.	Generación de confianza
	b.	Confidencialidad de información
	c.	Solución de problemas y dudas
26	¿Qué indicador influye más en la dimensión empatía?	
	a.	Amabilidad de trato
	b.	Paciencia y comprensión
	c.	Atención personalizada