

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS  
JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO  
PRADO, 2020”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR: Aquino Gutierrez, Gustavo Samuel**

**ASESOR: Rivera Godoy, Elmer**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Derecho procesal  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Derecho

**Disciplina:** Derecho

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título  
Profesional de Abogado

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43079239

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40388213

Grado/Título: Magíster en gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-1587-0407

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Espinoza Cañoli, Ena Armida	Maestro en derecho, con mención en ciencias penales	22425372	0000-0002-5243-1182
2	Callata Palomino, Luzceila Cesia Jemina	Maestra en derecho y ciencias políticas con mención en derecho procesal	46026583	0000-0002-0228-2190
3	Leandro Hermosilla, Wilder Sherwin	Abogado	07637566	0000-0003-3760-6500

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00** horas del día **31** del mes de **agosto** del año dos mil veintiuno, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el Sustentante y el Jurado calificador mediante plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ➤ <b>Mtra. Ena Armida ESPINOZA CAÑOLI</b>             | <b>: PRESIDENTA</b>         |
| ➤ <b>Mtra. Luzcelia Cesia Jemina CALLATA PALOMINO</b> | <b>: SECRETARIA</b>         |
| ➤ <b>Abog. Wilder Sherwin LEANDRO HERMOSILLA</b>      | <b>: VOCAL</b>              |
| ➤ <b>Mtro. Jhon Fernando MEZA BLÀCIDO</b>             | <b>: JURADO ACCESITARIO</b> |
| ➤ <b>Mtro. Elmer RIVERA GODOY</b>                     | <b>: ASESOR</b>             |

Nombrados mediante la Resolución N° 1163-2021-DFD-UDH de fecha 27 de agosto del 2021, para evaluar la Tesis intitulada: intitulado **“LA PERCEPCIÒN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020”**; presentado por el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, **Gustavo Samuel AQUINO GUTIERREZ**, para optar el Título profesional de Abogado.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con el calificativo cuantitativo de **CATORCE** cualitativo de **BUENO**.

Siendo las **18:00** horas del día **31** del mes de **agosto** del año dos mil veintiuno los miembros del jurado calificador Ratificados firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
.....  
**Mtra. Ena Armida Espinoza Cañoli**  
Presidenta

  
.....  
**Mtra. Luzcelia Cesia J. Callata Palomino**  
Secretaria

  
.....  
**Abog. Wilder Sherwin Leandro Hermosilla**  
Vocal

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

### RESOLUCIÓN N° 1163-2021-DFD-UDH

#### Huánuco, 27 de Agosto del 2021

Visto, la solicitud con ID: 000006380, **presentado** por el Bachiller **Gustavo Samuel AQUINO GUTIERREZ** quien solicita se ratifique y se designe a los miembros del Jurado y se señale fecha y hora para sustentar el Trabajo de Investigación Científica (Tesis) intitulado: **“LA PERCEPCIÒN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020”**;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, según Resolución N° 707-21-DFD-UDH de fecha 18/JUN/21 se nombran Jurados revisores del Informe Final del Trabajo de Investigación Científica (Tesis) a los docentes Mtra. Ena Armida ESPINOZA CAÑOLI, Mtra. Luzcelia Cesia Jemina CALLATA PALOMINO y Abog. Wilder Sherwin LEANDRO HERMOSILLA;

Que, mediante Resolución N° 1044-2021-DFD-UDH de fecha 11/AGO/21 se aprueba el Informe Final del Trabajo de Investigación Científica (Tesis) intitulado **“LA PERCEPCIÒN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020”** del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco;

Que, con Resolución N° 1073-21-DFD-UDH de fecha 13/AGO/21 se declara apto al Bachiller para sustentar la tesis.

Que, debido al estado de Emergencia Sanitaria Nacional a consecuencia del COVID-19 la Sustentación de la Tesis se hará de manera virtual cumpliendo con las exigencias del Reglamento de Grados y Títulos;

Estando a lo dispuesto en el Art. 41 del Reglamento General de Grados y Títulos a lo establecido en el Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 3220; inc. N) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Facultad contemplada en la Resolución N° 795-18-R-CU-UDH de fecha 13/JUL/18 y Resolución N° 001-2021-R-AU-UDH del 05/ENE/21;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- RATIFICAR Y DESIGNAR** a los miembros del Jurado calificador de Tesis para examinar al Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco **Gustavo Samuel AQUINO GUTIERREZ** para optar el Título Profesional de Abogado por la modalidad de Sustentación del Trabajo de Investigación Científica (Tesis) a los siguientes docentes:

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| o Mtra. Ena Armida ESPINOZA CAÑOLI             | <b>PRESIDENTA</b>         |
| o Mtra. Luzcelia Cesia Jemina CALLATA PALOMINO | <b>SECRETARIA</b>         |
| o Abog. Wilder Sherwin LEANDRO HERMOSILLA      | <b>VOCAL</b>              |
| o Mtro. Jhon Fernando MEZA BLÀCIDO             | <b>JURADO ACCESITARIO</b> |
| o Mtro. Elmer RIVERA GODOY                     | <b>ASESOR</b>             |

El acto de Sustentación se realizará el día 31 de Agosto del año 2021 a horas 5:00 pm, mediante la Plataforma Virtual Google meet.

Regístrese, comuníquese y archívese



Distribución.- Exp-Grad.- Interesado.- Jurados.- FCB/gtc

## **DEDICATORIA**

A mis hijas Massiell Luanna, Flavia Aleshka y a mi adorada esposa Maggy Sheyla, por ser los pilares y motivo fundamental para el logro y consecución de mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme la vida y al maestro y amigo que en vida fue Dr. Abdel Avilés Quispe, por sus enseñanzas impartidas y su apoyo incondicional para concretar este logro.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	13
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL .....	16
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	17
2.1.3. A NIVEL LOCAL.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS .....	19
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO (CALIDAD).....	19
2.2.2. SERVICIO.....	20
2.2.3. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO .....	20
2.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	22
2.2.5. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	23
2.2.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	23

2.2.7. MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	25
2.2.8. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	26
2.3. BASE LEGAL .....	29
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	29
2.5. HIPÓTESIS .....	30
2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	30
2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	30
2.6. VARIABLES.....	30
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	31
CAPITULO III .....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.1.1. ENFOQUE .....	32
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	32
3.1.3. DISEÑO .....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.2.1. POBLACIÓN .....	33
3.2.2. MUESTRA .....	33
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	34
CAPITULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	35
4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD .....	35
4.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD .....	36
4.1.3. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES.....	37
4.1.4. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	39



4.1.5. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA.....	40
4.1.6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO .....	41
4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS .... .....	42
4.2.1. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS GENERAL.....	42
4.2.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1 .....	43
4.2.3. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 2 .....	45
4.2.4. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 3 .....	46
4.2.5. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 4 .....	47
4.2.6. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 5 .....	49
CAPITULO V.....	51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	51
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	31
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	34
Tabla 4: Resultados de la dimensión de fiabilidad.....	35
Tabla 5: Resultados de la dimensión de seguridad .....	36
Tabla 6: Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	37
Tabla 7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	39
Tabla 8: Resultados de la dimensión empatía .....	40
Tabla 9: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado ... .....	41
Tabla 10: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado . .....	42
Tabla 11: Resultados de la dimensión de fiabilidad .....	44
Tabla 12: Resultados de la dimensión de seguridad .....	45
Tabla 13: Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	46
Tabla 14: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	48
Tabla 15: Resultados de la dimensión empatía .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la dimensión de fiabilidad .....	35
Figura 2: Resultados de la dimensión de seguridad .....	36
Figura 3: Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	38
Figura 4: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	39
Figura 5: Resultados de la dimensión empatía .....	40
Figura 6: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado .....	41
Figura 7: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado .....	43
Figura 8: Resultados de la dimensión de fiabilidad .....	44
Figura 9: Resultados de la dimensión de seguridad .....	45
Figura 10: Resultados de la dimensión elementos tangibles .....	47
Figura 11: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	48
Figura 12: Resultados de la dimensión empatía .....	49

## RESUMEN

La presente tesis tuvo por objetivo de investigación: Determinar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo de investigación descriptiva - explicativa, con alcance o nivel descriptivo – explicativo, con diseño no experimental de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformado por 60 usuarios (20 usuarios del juzgado de paz letrado de Aucayacu, 20 usuarios del primer juzgado de Tingo María y 20 usuarios del segundo juzgado de paz letrado de Tingo María), la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, se obtuvo por resultados para una muestra de 60 personas, el 60% (12) usuarios del 1er JPL indicaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, los usuarios del 2do JPL manifestaron un 85% (17) bueno y el 15% (3) excelente y los usuarios del JPL de Aucayacu un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) excelente. Concluyendo que existe una significativa diferencia de la percepción sobre la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Palabras claves:** fiabilidad, seguridad, calidad de servicio, usuarios, empatía.

## **ABSTRACT**

The present thesis had the research objective: To determine the perception of the quality of service in the legal courts of the peace of the province of Leoncio Prado, 2020. The focus of the research was quantitative, descriptive-explanatory type of research, with scope or descriptive-explanatory level, with a non-experimental descriptive design, the sample consisted of 60 users (20 users of the Aucayacu court of the peace, 20 users of the first court of Tingo María and 20 users of the second court of the peace attorney of Tingo María), the data collection technique was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, it was obtained by results for a sample of 60 people, 60% (12) users of the 1st JPL indicated good and 40% (8) expressed excellent, the users of the 2nd JPL declared 85% (17) good and 15% (3) excellent and the users of the JPL of Aucayacu 20% (4) indicated good and 80% (16) excellent and. Concluding that there is a significant difference in the perception of the quality of service in law courts in the province of Leoncio Prado, 2020.

**Keywords:** reliability, security, quality of service, users, empathy

## INTRODUCCIÓN

Por medio de la presente tesis se pretendió dar respuesta al problema general de estudio ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?, con el fin de responder a ello se desarrolló minuciosamente una revisión bibliográfica respecto a su variable estudiada calidad de servicio, esta entendido como una medida donde los servicios y bienes ofrecidos por un estado llegan a satisfacer las expectativas y necesidades de cada individuo. Siendo vinculado con el nivel de adecuación respecto a los servicios y bienes a los propósitos o fines que cada sujeto espera obtener, por lo cual nuestras entidades públicas son organizadas de forma efectiva (alcanzando los resultados esperados usando los recursos de manera suficiente (Norma Técnica N °001-2019-PCM-SGP, 2019, p. 6).

La tesis dentro de su estructura esquemática contiene en el CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: a la Descripción del problema, Formulación del problema, Objetivo general, Objetivos específicos, Justificación de la investigación, Limitaciones de la investigación y a la Viabilidad de la investigación, en el CAPITULO II MARCO TEÓRICO: contiene a los Antecedentes de la investigación, Bases Teóricas, Definiciones Conceptuales, Hipótesis, Variables y a la Operacionalización de variables, en el CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: contiene al Tipo de investigación, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos y a las Técnicas para el procesamiento y análisis de la información, en el CAPITULO IV RESULTADOS: contiene a la Descripción de resultados, Prueba de normalidad y contrastación de hipótesis, en el CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS, asimismo las CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS y los ANEXOS.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención al público usuario en el ámbito del Poder Judicial existe una percepción generalizada en casi todos los distritos judiciales del país, de parte de los abogados litigantes y público en general es cuestionada y criticada; y, a consecuencia de ella la calidad de servicio es puesta en tela de juicio y al mismo tiempo es desaprobada y este fenómeno ha hecho que la imagen de la justicia no sea confiable por los usuarios, esto porque los litigantes y usuarios en general perciben una conducta no tan correcta en la atención, en cuanto se refiere a la empatía, paciencia, comunicación y más que nada en eficiencia y eficacia. Este fenómeno se observa en el primer y segundo juzgado de Leoncio Prado y asimismo en el Juzgado de Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo; habiendo tenido experiencia propia como usuario y practicante en la cual se percibía la insatisfacción de los clientes por la atención de estas instancias.

La disconformidad y la poca confianza por los servicios que se brindan en los Juzgados antes indicados, los usuarios en alguno de los casos reaccionan de manera airada, y este fenómeno ocurre por la falta de capacidad de atención al cliente y otras capacidades y competencia que debe tener un trabajador judicial.

En este orden de ideas es oportuno e importante resaltar la poca actitud positiva de los trabajadores administrativos, debido a que no están comprometidos con su labor e institución; esta situación obedece a la falta de capacitación y especialización del personal no solo en conocimientos sino también en la parte axiológica esto es en principios y valores humanos; y, sumado a ello la carencia de monitoreo y supervisión de las funciones que cumplen los trabajadores. Debido a ello el objetivo del presente estudio sería determinar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**PE1.** ¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?

**PE2.** ¿Cuáles son las dimensiones en las cuales mayormente difieren la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?

**PE3.** ¿Qué medidas se deben adoptar para mejorar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

## **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OE1.** Determinar en qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**OE2.** Identificar las dimensiones en las cuales mayormente difieren la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**OE3.** Proponer medidas para mejorar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.



## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación resulta trascendente y relevante; principalmente por cómo se percibe la calidad de los servicios de los juzgados de paz letrados, ubicados en la provincia de Leoncio Prado, siendo un problemática latente, estando cada vez más en auge; por lo cual necesita estudiarse con profundidad permitiendo conocer los verdaderos efectos y causas; y a la vez generar soluciones alternativas que permitan evitar aquel fenómeno donde los usuarios, litigantes y la propia administración de justicia son los más perjudicados.

Esta investigación contará con una justificación técnica debido al aporte de los diversos modelos y teorías respecto a la calidad de servicios. De manera similar, este estudio es justificado académicamente debido a que esta investigación podrá servir como antecedente para investigaciones siguientes.

Asimismo, cuando los usuarios acuden a los juzgados de paz letrado, es porque esperan una solución a sus conflictos e intereses, es cuando estas instituciones deben brindar un servicio de calidad de manera oportuna.

Desde el escenario práctico el problema de esta investigación se relaciona con un servicio brindado por los Juzgados de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado, debido a que la investigación recogerá las impresiones que los usuarios tienen de estos juzgados

Por último, se considera que será un importante aporte para conocer y determinar las percepciones de calidad de servicio de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado y al mismo tiempo establecer las causas y consecuencias, asimismo permitirá generar medidas que eviten aquel fenómeno.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El tema en estudio es de alcance nacional debido a que es de público conocimiento las percepciones negativas sobre la calidad del servicio de los juzgados de paz letrado es un problema generalizado; y esta no solo ocurre

en Leoncio Prado; sino en todas las ciudades del país; sin embargo, por motivos económicos solo nos limitaremos en esta provincia.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación resulta viable debido a contar con una serie de recursos, tanto materiales, humanos y económicos, pues la problemática objeto de investigación se ubica en la provincia donde radicamos.

Respecto al recurso humano, será concretado al apoyarse con un asesor externo, el cual permitiría desarrollar de forma metodológica este trabajo investigativo, de manera ordenada y sistemática.

Respecto a los recursos materiales y financieros, esta investigación resulta viable material y económicamente, ya que se asumirá por el investigador en la totalidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Posterior a indagar una serie de trabajos de investigación, se encontraron ciertos estudios que poseen alguna relación con este trabajo de investigación que se pretende ejecutar, los cuales a continuación se pasarán a nombrar los siguientes:

##### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

Tonato (2017), titulando su tesis: “LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN EL ECUADOR: CASO CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL DEL IESS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2014 - 2016”, para optar el Título de Máster en Gestión Pública en el Instituto de Altos Estudios Nacionales, Universidad de posgrado del Estado, cuyo objetivo fue estudiar cada interacción cotidiana y concreta de la ciudadanía con la burocracia de la calle, pudiendo establecer su incidencia para la percepción que posee un cliente externo respecto a la calidad de los servicios.

Llegando a las siguientes conclusiones:

El proceso para atender seguidos por el ciudadano para poder acceder a cada servicio ofrecido por el CAU del IESS es caracterizado por contar con algunos problemas de tipo comunicacional, estructural y de recurso humano. Los problemas estructurales serían la carencia de espacios para la cola de los usuarios al hacerse muy larga, mucho tiempo de espera, pocos monitores que informan en los turnos, módulos inutilizados para la atención y carencias del sistema. Respecto a las cuestiones comunicacionales, se pudo identificar la inexistencia de instrucciones redactadas para que el usuario conozca los requisitos para poder acceder a un servicio determinado, donde un cliente externo puede desconocer los procesos a seguir para llegar a atenderse.

Respecto a las cuestiones de recurso humano, se identificaron que cierto personal público no conoce lo requerido por los usuarios, no atienden el requerimiento de los clientes externos; asignan sus turnos de manera deficiente, ofrecen turnos para sujetos conocidos sin necesidad que hubieran hecho fila; no admiten a brindar los servicios para usuarios que abandonaron su turno, y llegan a manipular sus calificadores de servicios, llegando a autoevaluarse.

Los usuarios que acuden al CAU del IESS llegan a enfrentarse a la serie de problemas descritos que surgen durante los procesos para prestar los servicios mediante tres táticas:

- 1) Una súplica, utilizándolo mientras que los burócratas callejeros se rehúsan a ofrecer los servicios, siendo por vencerse el turno del usuario o por asignar mal su turno.
- 2) El privilegio, aplicándose por sujetos conocidos del servidor público, los cuales requieren el acceso al turno sin hacer una fila.
- 3) el silencio, utilizándose en momentos de evaluaciones, ya que, los usuarios llegan a optar por no realizar nada al ver que el personal público es autoevaluado.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

Escobar (2017) en su tesis titulado “ESTUDIO COMPARATIVO: LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DISTRITOS JUDICIALES DE LIMA SUR Y LIMA NORTE, 2015”, optando por el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo por objetivo general comparar el nivel de calidad de servicio que alcanzaron los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015. Llegando a la conclusión:

Referente al objetivo principal, existe una diferencia del grado de calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Norte y Sur durante el 2015, principalmente porque en lima sur fue observado que un 9% de usuarios llegaron a percibir como baja calidad de servicio, para un 82% fue regular

y para un 9% fue alto; mientras que en lima Norte un 13% de usuarios llegaron a percibir de forma baja su calidad de servicio, para un 82% fue regular y para un 5% fue alto.

Para el segundo objetivo específico, se encontró una diferencia existente del grado de capacidad de cada operador judicial de los distritos judiciales de Lima Sur y Norte, durante el 2015, principalmente porque en lima sur fue observado un nivel bajo de capacidad del operador para la percepción de un 14% de usuarios, para un 76% fue regular y para un 10% fue alto; mientras que en lima Norte un 19% de usuarios llegaron a percibir que la capacidad del operador resulta baja, para un 75% fue regular y para un 6% fue alto.

### **2.1.3. A NIVEL LOCAL**

Pajuelo (2016) en su tesis titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO SEDE PACHITEA, PERIODO 2016”, optando por el Grado Académico de Magister en Ciencias Administrativas “mención Gestión Pública” en la Universidad de Huánuco, con el propósito general de establecer la influencia del ambiente organizacional para la calidad de servicio en la corte superior de justicia de Huánuco, ubicado en Pachitea durante el 2016.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Un ambiente organizacional llega a influir de forma significativa en calidades de servicio para la corte superior de justicia de Huánuco. Los servicios se brindan por el recurso humano de la institución y su calidad sería determinada por el nivel de dedicación, compromiso, productividad y esmero de aquellos. Cuando un ambiente organizacional resulta inadecuado, llega a desencadenar una motivación baja para ejecutar un trabajo diario bueno, fundamentalmente por la inexistencia de un nivel bueno de compañerismo, comunicación interna, gestionar los resultados y felicitar por metas alcanzadas.

Mientras mejor sea la relación interpersonal del recurso humano en la corte superior de justicia de Huánuco, ubicada en Pachitea, se logrará brindar una mejor calidad de servicio para el usuario. Para ejecutar un trámite o proceso muchas veces resulta fundamental que un documento o archivo se traslade por distintas oficinas o áreas, llegando a ser un canalizador principal el agilizar cada trámite para el personal que trabaja en dicha oficina o área. Se detectaron en diversas oportunidades, que solo el contar con ciertos inconvenientes o problemas personales del colega de al lado, los trabajadores no realizarían su trabajo diario de forma eficiente, evitando enviar un expediente o documento para aquella persona, siendo el principal y único afectado cada usuario final.

Mediante un liderazgo organizacional bueno es posible desarrollar la calidad de servicio que se proporciona al usuario de la corte superior de justicia. Debido a que posibilita muchos beneficios para toda la institución, por ejemplo: consiguiendo objetivos a largo, medio y corto plazo; cuenta con empleados motivados y contentos; facilita el trabajo de equipo; reduce la ausencia laboral, quejas y malestar; mejora la imagen institucional de aquella corte; y finalmente aumenta la competencia general de la capacidad y procesos personales.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO (CALIDAD)**

Es el que se tiene que transmitir en cuanto a un propósito que debe recibir el usuario y consumidores. Alonso & Provedo (2010) afirma. “La calidad es una metodología sistemática coherente y participativa, cuyo propósito es perfeccionar los procesos para mejorar las aptitudes y atributos de los productos y servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios”. Es el usuario y el consumidor son prioritarios.

Al respecto Galvis (2011) afirma: “es una filosofía gerencial, encauzada a la complacencia de los clientes. Cabe insistir que la calidad de un servicio la forma el usuario según su razonamiento para percibirla, si es

eficaz y eficiente o si es mala o buena” (p. 23). La calidad se distingue de dos maneras que son necesarias distinguir y calificar al momento en el caso que se tenga que evaluar.

Y además Cornejo, (2011) afirma: “La calidad no es una dificultad, es una contestación. La calidad es un mecanismo que proporciona el camino hacia los resultados” (p.55). Entonces para tener un panorama más amplio es que la calidad lleva al éxito.

### **2.2.2. SERVICIO**

En cuanto al servicio tendremos algunas definiciones de la siguiente manera, Kotler, Bloom, & Hayes (2004) afirma: “Un servicio es una labor, una actuación que es básicamente inmaterial y no resulta obligatoriamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico” (p.65). Efectivamente el servicio es lo que se brinda al ciudadano para tener que satisfacer necesidades en cuanto a su prioridad de ser bien atendido.

Por lo que Lovelock (2009) afirmó: “Una diligencia financiera que implica ocupaciones basados en épocas que buscan obtener o dar valor a cambio de capital, tiempo y energía sin implicar el traspaso de propiedad. Envuelve tres elementos en el Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones” (p.34). Esto también se relaciona en cuanto a tipo de comodidad que se brinda al momento dar en arrendamiento o alquiler de un bien inmueble.

### **2.2.3. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO**

En cuanto a las definiciones que pueda existir son diversas de las cuales mencionamos para tener un panorama y así brindar la mejor atención al cliente o usuario.

La calidad se refiere a la proporción en que los servicios y bienes ofrecidos por un estado llegan a satisfacer las expectativas y necesidades de los individuos. En otras palabras, se vincula con el nivel de adecuación del servicio y bienes al propósito o fin que se espera

obtener por parte de las personas, con lo cual los organismos públicos son organizados de forma efectiva, llegando a lograr los resultados esperados empleando un suficiente uso de una serie de recursos. (Norma Técnica N °001-2019-PCM-SGP, 2019, p. 6)

En ese sentido, la satisfacción ciudadana es definida como una valorización realizada por los ciudadanos respecto a la calidad que se percibe de un servicio o bien recibido por un organismo público.

Así tenemos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), sostuvieron que “la calidad del servicio al usuario es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los usuarios” (p. 55). Por lo que se puede percibir es la calidad de servicio que se tiene que brindar al usuario en cuanto a la atención debe ser cada día mejor.

Al respecto Vargas y Aldana (2011) lo define como “El conjunto de diligencias trazadas para edificar procesos que lleven a aumentar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien los solicite” (p. 84). El usuario tiene el deber y el derecho de reclamar una buena calidad de servicio y así tenga la satisfacción a sus necesidades de ser atendidas.

Entonces la calidad de los servicios resulta una dimensión del desempeño específica, refiriéndose cuan capaz es una institución a la hora de responder de manera directa y rápida a cada necesidad del usuario. Resulta una extensión sobre la calidad de factores, ya sea la accesibilidad, oportunidad, continuidad y precisión para entregar una comodidad, servicios y cortesía al atender.

Esto significa que, la calidad del servicio es mejorable mediante el modo de mejorar las características o atributos del servicio entregado al usuario. Entre cada medio disponible que permita sistematizar la evaluación y medición de los conceptos se tendría que realizar los sondeos de opiniones y periódicas encuestas a cada usuario,



implementando libros para reclamo o buzones que recojan quejas o sugerencias. (CEPAL, 2005, p. 36)

Martínez. A, (2005) afirma que una calidad posee el valor agregado, siendo posiblemente el primordial para que conforme a ello se implantará el modelo para gestionar caracterizando a una organización, lo cual la diferenciará de demás organizaciones, siendo evidente el contar con algunas características perdurables al tiempo; no obstante, deben seguir aumentando para generar una mejor confiabilidad del servicio brindado.

Esta calidad de servicio es lo que distingue de unos a otros.

Además, que la calidad de servicio, empodera la satisfacción hacia como menciona Domínguez. H, (2006) afirma: “que la calidad va garantizar a los clientes o usuarios la confianza continua en el servicio que brinda la organización, lo cual a la larga va ser beneficioso para la misma toda vez que es a partir de esta en que se valora su desempeño dentro de su organización”. A su vez, si las instituciones generan calidad en el servicio demuestra que su sistema estaría operando en forma adecuada.

#### **2.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Se considera que las características de un servicio de calidad se refieren a:

La fiabilidad,

Capacidad para responder buena,

Amabilidad

Cortesía

Seguridad

Credibilidad

Comunicación

Y comprensión de los requerimientos de los usuarios.

En adición, el aplicar las reglas de cortesía, una clara comunicación clara del beneficio del servicio o producto y seguridad ofrecida del personal o vendedor de una institución que trabaja con los usuarios, llegaría a garantizar una calidad de servicio máxima. (Render & Jayzer, 2008)

## **2.2.5. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Resulta muy importante la calidad del servicio.

Esto significa que, se asocia de forma directa a satisfacer los requerimientos del usuario, por lo que se necesita disminuir los defectos en servicios y productos, y disminuir los despilfarros de recursos y tiempo, además de más aspectos. Se logra incrementar las ventas mediante una buena calidad del servicio, al igual que la competitividad organizacional y genera mayor satisfacción en las prioridades del usuario; en otras palabras, logra asegurar el reglamento de un trato bueno con el usuario. (Moreno & Gonzales, 2009)

Efectivamente como dijimos anteriormente es lo que diferencia a los demás y depende de esto para tener competitividad dentro de la sociedad.

Además, considera Pérez & José, (2011) “está referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus clientes.”

## **2.2.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

### **2.2.6.1. Capacidad de respuesta**

Se refiere a poner en evidencia el nivel de preparación obtenida para ejecutar alguna actividad, mostrando a su vez la disposición puesta a la hora de atender, llegando así a poder ofrecer un oportuno servicio. (Miranda, 2012)

Toda desatención realizada por el personal de una institución podría pasarse por alto toda vez que exista tiempo para llegar a subsanarse, con una salvedad, siendo el error más pequeño, pero no aceptado al momento en que un usuario esperó más de lo previsto.

Además, se puede definir como el que tiempo medido que transcurrió para poder responder. Puede ser el tiempo tardado para ejecutar la transacción de un servicio o la velocidad del proveedor del servicio para brindar una respuesta a determinada necesidad, solicitud o consulta de acuerdo al caso. Anónimo 2010 (p. 259); lo cual delimita las reacciones en cómo debería solucionarse los problemas generados.

Castillo, (2005) expresó que son las intenciones de colaborador de una entidad al momento de ayudar al usuario, pudiendo de aquella forma brindar sus servicios oportunamente, logrando cubrir una serie de expectativas, demostrando el cómo debe ser la disposición para atender a los usuarios que soliciten el servicio en una entidad.

#### **2.2.6.2. Comunicación**

Paz, (2005) afirma que resulta fundamental respecto al servicio del usuario o cliente, considerando que los clientes llegan a originar la existencia de las entidades; entendiéndose que el hecho de que una organización desee permanecer en el tiempo requiere contar con clientes satisfechos por las atenciones recibidas, siendo en ese punto en que la comunicación obtiene protagonismo.

Miranda, (2012) Afirma: “que es la información que se le brinda al usuario en un lenguaje que sea comprensible, disponibilidad para escuchar, siempre estando pendiente a las dudas que estos tengan”.

Asimismo, es lo que determina a la entidad debe adecuar su lenguaje según el usuario, de forma que se comunique con un lenguaje entendible y sencillo.

### **2.2.6.3. Profesionalidad**

Navas, (2015) define como: “el conjunto de normas que debe tener todo trabajador público con la finalidad de alcanzar una efectividad en el lugar donde se labora”.

Esto está ligado con la normativa y la ética que sería dado a conocer y se haya obtenido en distintas situaciones presentadas durante una vida, siendo importante practicarlo ya que contribuye a ofrecer un servicio bueno.

Estas cinco dimensiones generales del servicio tienen una serie de atributos.

Elementos tangibles: refiriéndose a los rasgos materiales, físicos, junto a la apariencia del colaborador.

Fiabilidad: midiendo la competencia de una institución a la hora de cumplir lo prometido, realizándolo sin error alguno.

Capacidad para responder: midiendo la voluntad para ayudar al usuario, junto con la agilidad y rapidez del servicio.

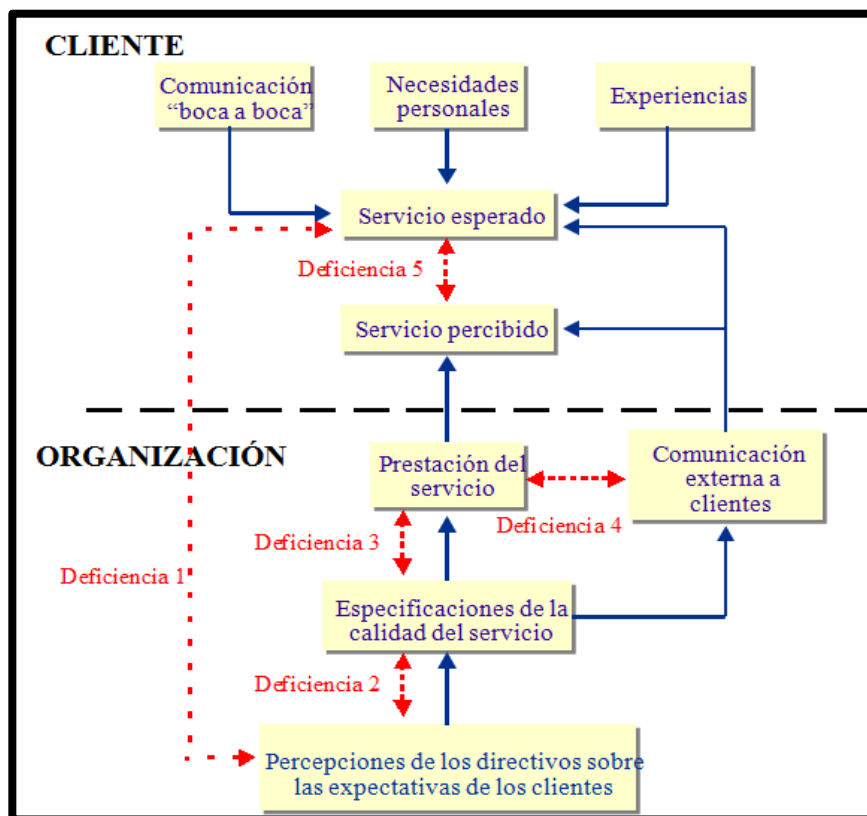
Seguridad: es el profesionalismo y conocimiento del colaborador y sus competencias que logran inspirar seguridad y confianza; permitiendo controlar y gestionar los riesgos y peligros; junto a una ética, confianza y veracidad del servicio realizado.

Empatía: permite medir la atención individual y esmerada, facilitando el acceder a información, debido a que existe real y completa información con lenguaje fácil de comprender; junto a una capacidad para escuchar y los esfuerzo para entender y conocer una serie de necesidades. (Pasasuraman & Berry, 1988, p. 56)

### **2.2.7. MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Este modelo de calidad de servicio puede medir lo esperado por el cliente de una institución que ofrece sus servicios de acuerdo a las cinco

dimensiones que se citaron. Por consiguiente, coteja aquella medición con el estimado de percepción del cliente de un servicio con tales dimensiones. (Pasasuraman & Berry, 1988, págs. 12-40)



## 2.2.8. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Huertas (2012) estableció tres dimensiones para la calidad del servicio en administraciones de justicia: (p. 4)

Celeridad Procesal y atención,

Capacidad de los operadores y

Transparencia y acceso

### 2.2.8.1. Dimensión celeridad procesal y atención

Huertas, (2012) llegó a afirmar que, mediante una coordinación y planificación organizacional mejor de los distintos órganos de jurisdicción, una esperada gestión de justicia por el usuario se daría de

acuerdo a una celeridad en la manera de resolver cada proceso judicial y desarrollando el proceso de atenciones al justiciable iniciando desde que se presentan los escritos hasta ejecutar lo solicitado. (p.4).

A través de una preparación y capacitación constante al operador de justicia, ya sean asistentes o especialistas en lo legal y judicial, junto al juez se podrá lograr que el justiciable consiga una buena y adecuada calidad del servicio por parte del gestor de justicia, por lo que resulta primordial la existencia de un confiable y adecuado nombramiento y selección de los colaboradores jurisdiccionales, junto a un buen control de disciplina. (Huertas 2012, p. 5)

#### **2.2.8.2. Dimensión transparencia y acceso**

En lo que se refiere a esta dimensión es la libre transparencia y además el acceso que se debe tener para poder desarrollarse.

Esto significa que: “Uno de los pilares fundamentales para que conste una adecuada, correcta y haya confianza en los justiciables es que exista transparencia en todo el procedimiento de la administración de justicia luchando de manera directa y constante contra la corrupción” (Huertas, 2012, p. 6)

Por otra parte, y ligándose mucho a ello sería poder acceder el usuario a la justicia y a las informaciones estatales donde estarían sus procesos de justicia, siempre que sea manifestado de forma positiva se estarían ante buenas expectativas correspondiente a administrar justicia de parte del justiciable.

En cuanto a la transparencia hace referencia que: “es un proceso judicial lo que muestra de que no existe corrupción y para ello debe impulsarse y promoverse la transparencia y apoyar a la OCMA en la lucha contra la corrupción”. (Huertas 2012, p. 6)

Asimismo, se manifestó “acceso a la justicia es que los justiciables, tengan acceso a que los órganos jurisdiccionales les resuelvan sus

conflictos, y tengan acceso a una veraz información de sus procesos como de sus derechos jurisdiccionales” (Huertas 2012, p. 6)

Además, Gutiérrez (2008), sostiene que el acceso a información debe permitir obrar por parte de toda institución pública, pudiéndose tratar de la producida, generada, procesada o poseída, que incluye el obrar con expedientes en trámite o culminados, dictámenes, estudios, datos estadísticos, opiniones, informes técnicos o cualquier documento a parte poseído por los gestores públicos (p. 30)

### **2.2.8.3. Dimensión capacidades de los operadores**

Cuando se tiene que poner énfasis dentro de los magistrados son también quienes deberían generar una buena calidad de servicio.

Esto significa que: “Que magistrado en la administración de justicia es quien resuelve los conflictos legales de los justiciables y que para ello deben tener una adecuada formación jurídica” (Huertas, 2012 p. 6).

La capacidad del magistrado busca que estos se encuentren aptos y capacitados para llegar a administrar justicia, por lo que el Consejo Nacional de la Magistratura necesita optimizar sus procesos de nombramiento, selección, ratificación y evaluación del juez; pudiendo de esa forma ofrecer una calidad de servicio mejor dentro del contexto jurisdiccional.

### **2.2.8.4. Competencia de los auxiliares jurisdiccionales**

Son auxiliares jurisdiccionales, “el personal de apoyo a los magistrados tales como especialistas legales y asistentes judiciales y que también ellos deben estar muy bien preparados para poder ayudar en la administración de justicia”. Se busca también que los demás operadores de justicia como los auxiliares jurisdiccionales estén capacitados para poder sumar en la correcta administración de justicia ya que ellos son los que tienen un contacto directo con los justiciables y ayudan además en la tramitación de los procesos judiciales; pues si ello es así los justiciables habrán tenido un servicio de calidad. (Huertas, 2012, p. 6)

### 2.3. BASE LEGAL

- ❖ Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector Público.
- ❖ Decreto Supremo N° 123-2018 PCM, Reglamento Del Sistema Administrativo De modernización De la Gestión Pública.
- ❖ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- ❖ Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, que aprueba la política General de Gobierno al 2021

### 2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Calidad.** esto hace referencia a una calidad de un buen desempeño que pone en funcionamiento el buen trabajo que brinda el personal administrativo al ciudadano, además hace referencia a una condición o requisito; sin embargo, también al producto por sus cualidades generando un impacto en el comercio donde no importa pagar el valor elevado.

**Servicio.** Es el trabajo que se brinda para otra persona, además comprende gran cantidad de posibilidades como pueden ser de carácter público o privado para dar satisfacción a las personas.

**Calidad de servicios.** Esto está enfocado netamente el tipo de calidad que vas a brindar ya sea buena o mala donde tendrás una calificación por tu atención a la ciudadanía; será valorada los actos que realices y satisfacerla las necesidades, dudas entre otros.

**Percepción.** Es un conjunto de proceso y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestra habitud, las acciones que efectuamos con él y nuestros propios estados internos, además está referida a: la forma en que se consigue y al tipo de información obtenida; esto se realiza en tres fases: selección, organización e interpretación.



## **2.5. HIPÓTESIS**

### **2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

### **2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**HE<sub>1</sub>**: Existe diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**HE<sub>2</sub>**: La Capacidad de Respuesta, comunicación, profesionalidad y entre otras son las dimensiones en las cuales mayormente difieren la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**HE<sub>3</sub>**: Capacitación y especialización del personal, monitoreo, asesoramiento y supervisión deben ser las medidas para mejorar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

## **2.6. VARIABLES**

Calidad de servicio.

## 2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 1: Operacionalización de variables**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumple lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. No cometen errores.	Ordinal
	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Usuarios se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	
	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos materiales atractivos.	
	Capacidad de respuesta	Comunicación cuando concluirán el servicio. Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados están siempre disponibles a ayudar Los empleados nunca están demasiados ocupados.	
	Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horario de trabajo convenientes para los usuarios Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. Se preocupan por los usuarios. Comprenden las necesidades de los usuarios.	

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es descriptivo-explicativo, porque permitirá describir y explicar la percepción de la calidad de servicio con sus correspondientes dimensiones e indicadores. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se investiga.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El presente desarrollo de la investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, porque se medirá la variable y luego se contrastará las hipótesis.

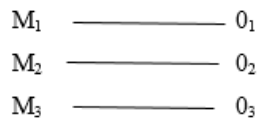
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

La presente investigación estará enmarcada dentro del nivel de investigación descriptiva-explicativa; porque se describirá el fenómeno a estudiar; luego se dará una explicación del porqué ocurre este fenómeno, y finalmente se ofrece una solución al problema planteado.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El presente trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental, en su dimensión comparativa. Según Abanto W. (2015) "El diseño comparativo considera dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, es decir está constituido por una variable y se compara con dos o más poblaciones con similares características".

Por lo tanto, en la presente investigación se considerará el diseño descriptivo comparativo cuyo esquema es:



$M_1$ : Juzgado de paz letrado en Aucayacu

$M_2$ : Primer Juzgado de paz letrado en Tingo María

$M_3$ : Segundo Juzgado de paz letrado de Tingo María

$O_1$ : Información y/o observación al juzgado de paz letrado de Aucayacu

$O_2$ : Información y/o observación al primer juzgado de paz letrado de Tingo María

$O_3$ : Información y/o observación al segundo juzgado de paz letrado de Tingo María

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

La población de estudio estará constituida por los usuarios de los juzgados de paz letrado ubicados en el distrito de Aucayacu y de Tingo María, a ellos se les considera población móvil, en este caso no se conoce el tamaño de población en la literatura se le conoce como población infinita.

### **3.2.2. MUESTRA**

La investigación será de tipo no Probabilística para su variación intencional, lo cual estaría conforme al punto de vista del investigador, constituyéndose con: 20 usuarios del juzgado de paz letrado de Aucayacu, 20 usuarios del primer juzgado de Tingo María y 20 usuarios del segundo juzgado de paz letrado de Tingo María.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas	Instrumentos
El fichaje	Fichas textuales y resumen para el recojo de información a las fuentes de información para el marco teórico
Encuesta	El cuestionario

Fuente: elaboración Propia

**Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	9

Fuente: Elaboración Propia

Del análisis de fiabilidad realizada sobre el instrumento de recolección de datos se obtuvo por resultados un coeficiente de Alpha de Cronbach equivalente a 0,797 (79,7%), lo que significa el instrumento tiene una alta confiabilidad.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### **Análisis descriptivo**

Será empleado una estadística descriptiva mediante sus tablas de frecuencia, gráficos y proporciones que caracterizan ciertas variables.

#### **Análisis inferencial**

Será realizado su análisis mediante el software Excel, junto al programa de estadística SPSS en su versión 26.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

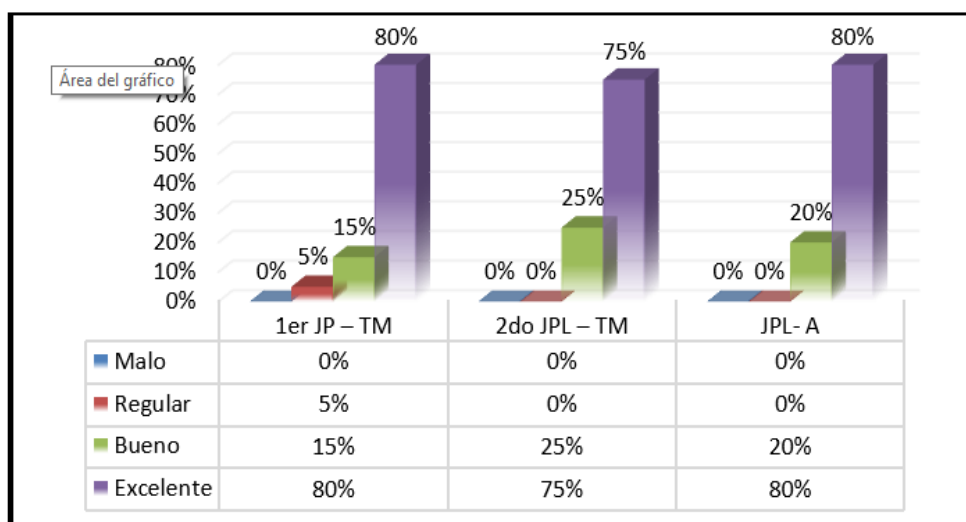
#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

Tabla 4: Resultados de la dimensión de fiabilidad

Nivel	1er JPL – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	5,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	3	15,0	5	25,0	4	20,0
Excelente	16	80,0	15	75,0	16	80,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Resultados de la dimensión de fiabilidad

#### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados para la **dimensión fiabilidad** de la variable calidad de servicio de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 15% (3) manifestaron bueno y el 80% (16) indicaron excelente, frente a un

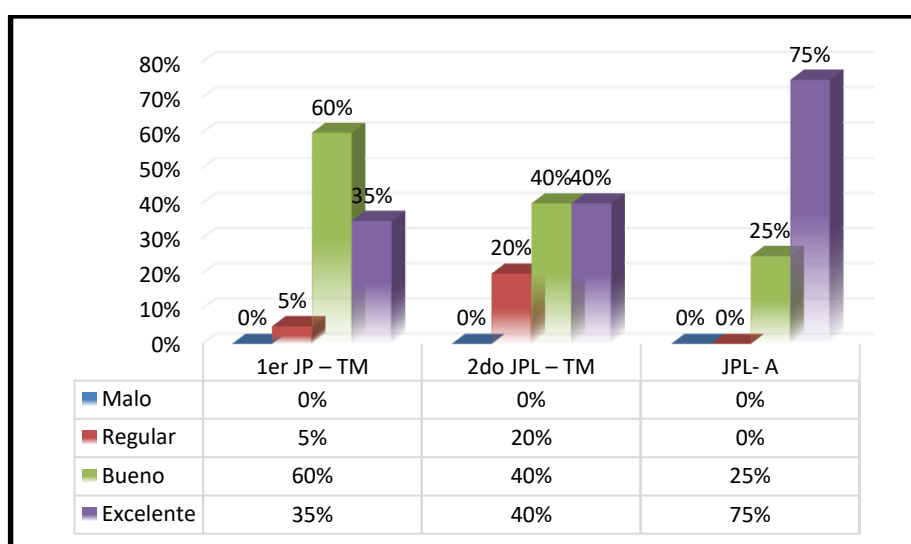
total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, 25% (5) indicaron bueno y 75% (15) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) manifestaron excelente, predominando en los tres juzgado el nivel excelente, concluyéndose que su calidad de servicio conforme su **dimensión fiabilidad** es excelente frente a la percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020.

#### 4.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla 5: Resultados de la dimensión de seguridad

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	5,0	4	20,0	0	0,0
Bueno	12	60,0	8	40,0	5	25,0
Excelente	7	35,0	8	40,0	15	75,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Resultados de la dimensión de seguridad

### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados respecto a su dimensión seguridad conforme su variable calidad de servicio para sus 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 60% (12) manifestaron bueno y el 35% (7) de los usuarios manifestaron excelente, frente al total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 20% (4) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40%(8) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 25% (5) indicaron bueno y el 75% (15) manifestaron excelente, pudiendo concluir que su calidad de servicio conforme su **dimensión seguridad** es excelente frente a la percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020.

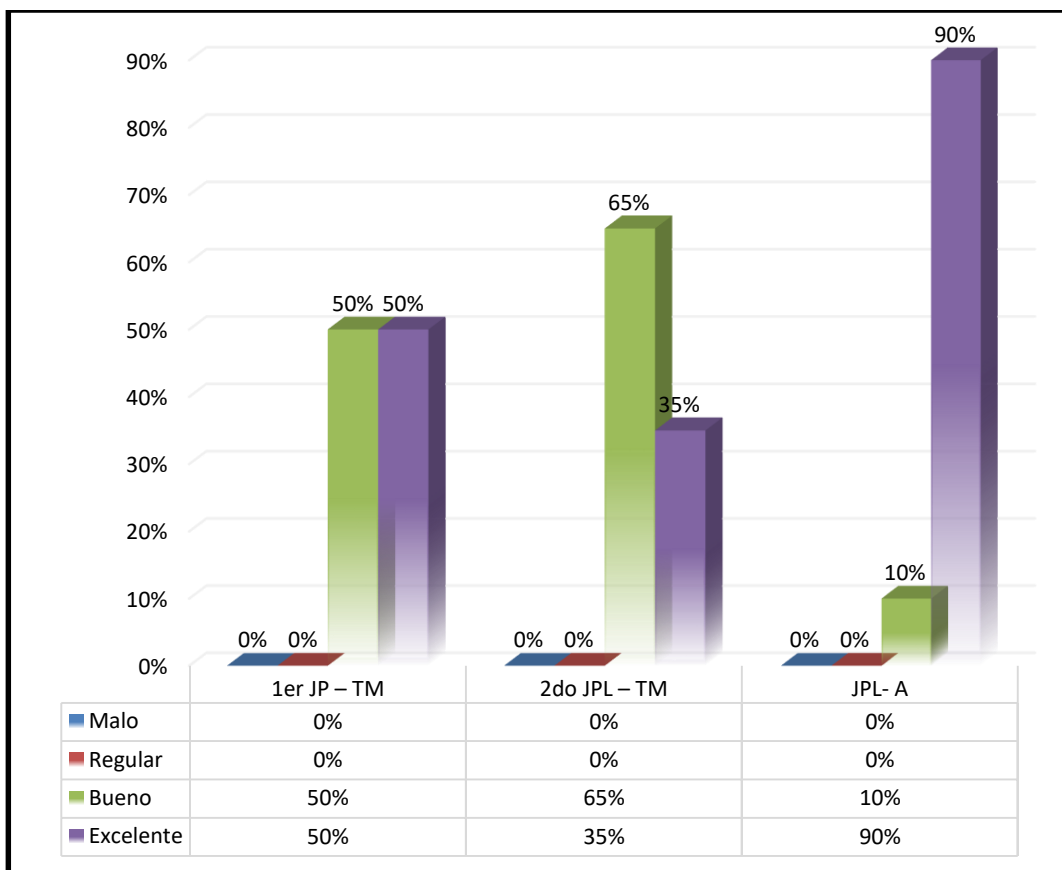
#### 4.1.3. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 6: Resultados de la dimensión elementos tangibles

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	10	50,0	13	65,0	2	10,0
Excelente	10	50,0	7	35,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia





Fuente: Elaboración propia

**Figura 3: Resultados de la dimensión elementos tangibles**

**Interpretación:**

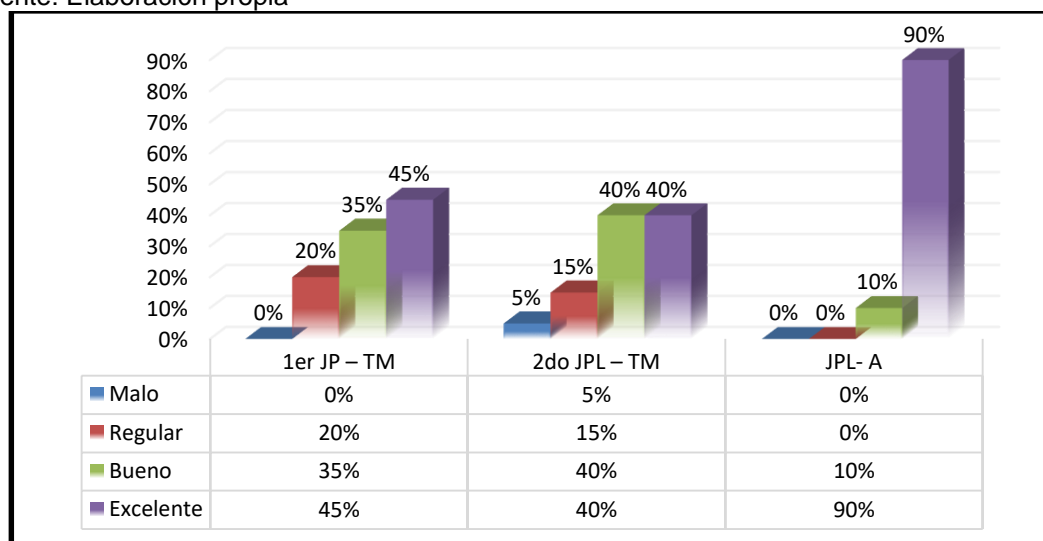
Conforme al cuadro y figura de resultados respecto su dimensión seguridad para la variable calidad de servicio de acuerdo a los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 50% (10) manifestaron bueno y el 50% (10) de los usuarios manifestaron excelente, frente al total de 20 usuarios encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 65% (13) manifestaron bueno y el 35%(7) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente, llegando a la conclusión de que su calidad de servicio para su **dimensión elementos tangibles** es excelente frente a la percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020.

#### 4.1.4. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

**Tabla 7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	1	5,0	0	0,0
Regular	4	20,0	3	15,0	0	0,0
Bueno	7	35,0	8	40,0	2	10,0
Excelente	9	45,0	8	40,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 4: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta**

#### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta de su variable calidad de servicio de acuerdo a los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 20% (4) manifestaron regular, el 35% (7) manifestaron bueno y el 45% (9) de los usuarios manifestaron excelente, frente al total de 20 usuarios encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron malo, el 15% (3) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 10% (2) indicaron bueno y el 90% (18) manifestaron excelente, pudiendo concluir que una calidad de servicio conforme su dimensión capacidad de respuesta es excelente frente a la

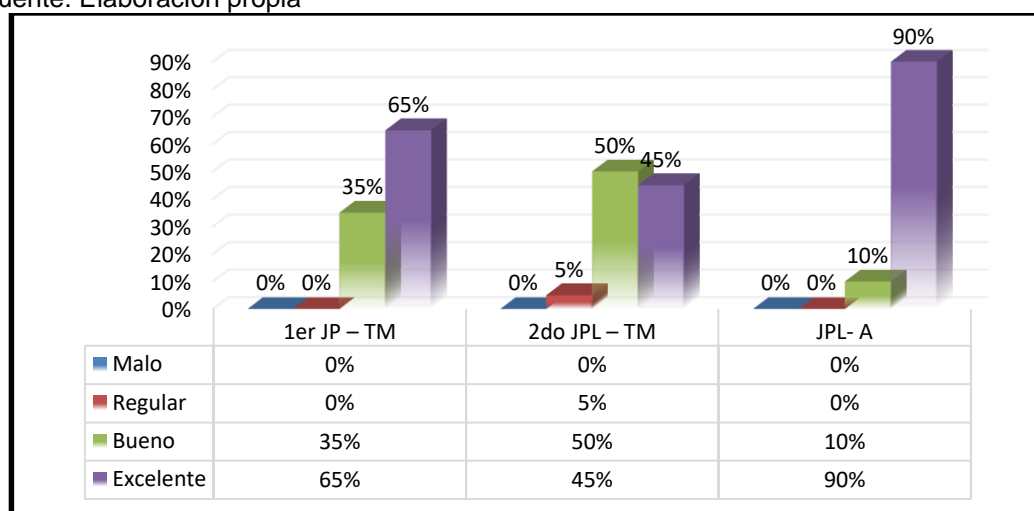
percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020.

#### 4.1.5. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

**Tabla 8: Resultados de la dimensión empatía**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	1	5,0	0	0,0
Bueno	7	35,0	10	50,0	2	10,0
Excelente	13	65,0	9	45,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Resultados de la dimensión empatía**

#### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados en su dimensión empatía sobre la variable calidad de servicio para unos 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 35% (7) manifestaron bueno y el 65% (13) de los usuarios manifestaros excelente, frente al total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 50% (10) manifestaron bueno y el 45%(9) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente, pudiendo concluir que una calidad de servicio

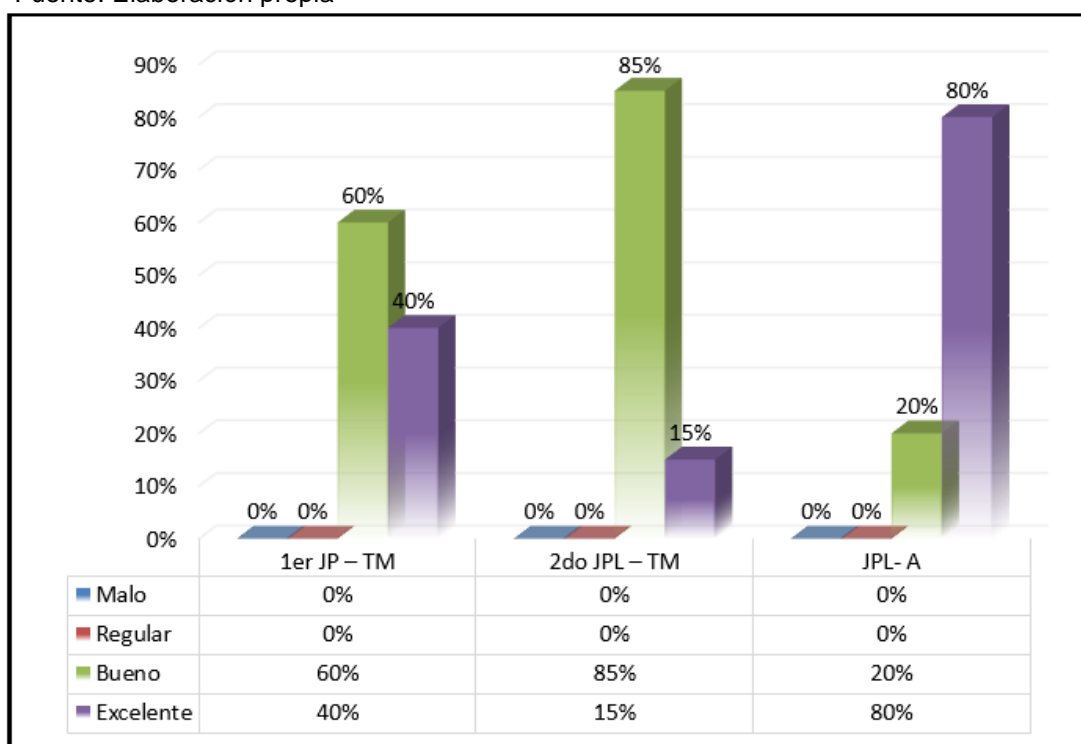
conforme su **dimensión empatía** es excelente frente a la percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020.

#### 4.1.6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

**Tabla 9: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	12	60,0	17	85,0	4	20,0
Excelente	8	40,0	3	15,0	16	80,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado**

## Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados para la variable calidad de servicio de los JPL de la Provincia de Leoncio Prado, de los 60 encuestados que equivalen al 100% de la muestra, el 60% (12) usuarios del 1er JPL indicaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, los usuarios del 2do JPL manifestaron un 85% (17) bueno y el 15% (3) excelente y los usuarios del JPL de Aucayacu un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) excelente. Predominando el nivel bueno. Por lo que se puede sostener que la calidad de servicio es bueno frente a la percepción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrados en la Provincia de Leoncio Prado a lo largo del 2020

## 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS GENERAL

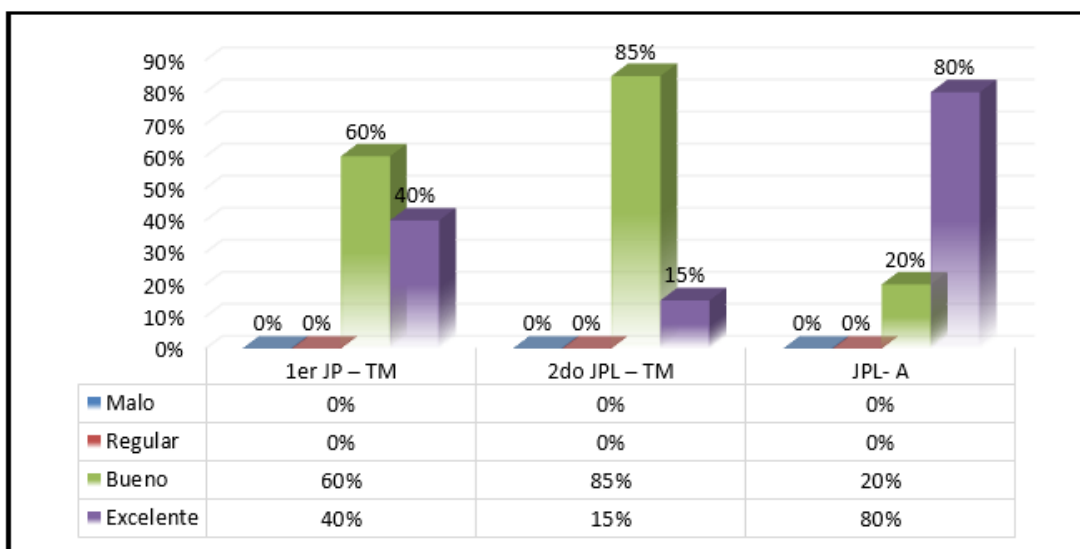
**HG:** Existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 10: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	12	60,0	17	85,0	4	20,0
Excelente	8	40,0	3	15,0	16	80,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 7: Resultados de la calidad de servicio en los JPL de Leoncio Prado**

**Interpretación:**

Conforme al cuadro y figura de resultados para la variable calidad de servicio de los JPL de la Provincia de Leoncio Prado, de los 60 encuestados que equivalen al 100% de la muestra, el 60% (12) usuarios del 1er JPL indicaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, los usuarios del 2do JPL manifestaron un 85% (17) bueno y el 15% (3) excelente y los usuarios del JPL de Aucayacu un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) excelente. Por lo que se puede sostener que hay significativa diferencia sobre su percepción de calidad de servicio de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**4.2.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1**

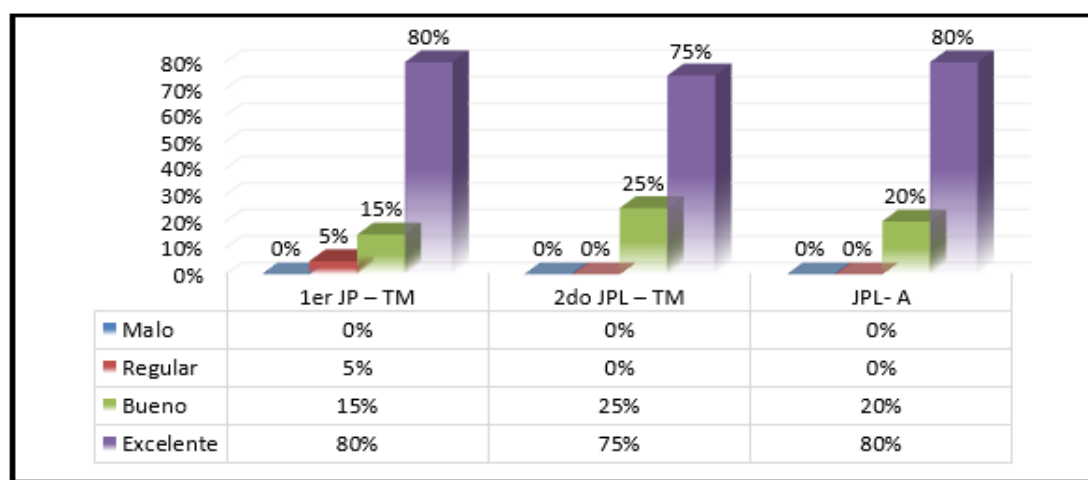
**HE1:** Existe diferencia significativa en la percepción de fiabilidad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** Existe diferencia significativa en la percepción de fiabilidad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 11: Resultados de la dimensión de fiabilidad**

Nivel	1er JPL – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	5,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	3	15,0	5	25,0	4	20,0
Excelente	16	80,0	15	75,0	16	80,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 8: Resultados de la dimensión de fiabilidad**

### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados para la **dimensión fiabilidad** de la variable calidad de servicio de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 15% (3) manifestaron bueno y el 80% (16) indicaron excelente, frente al total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado en Tingo María, 25% (5) indicaron bueno y 75% (15) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) manifestaron excelente, Por lo que se puede sostener que existe diferencia significativa sobre una percepción de fiabilidad de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

### 4.2.3. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 2

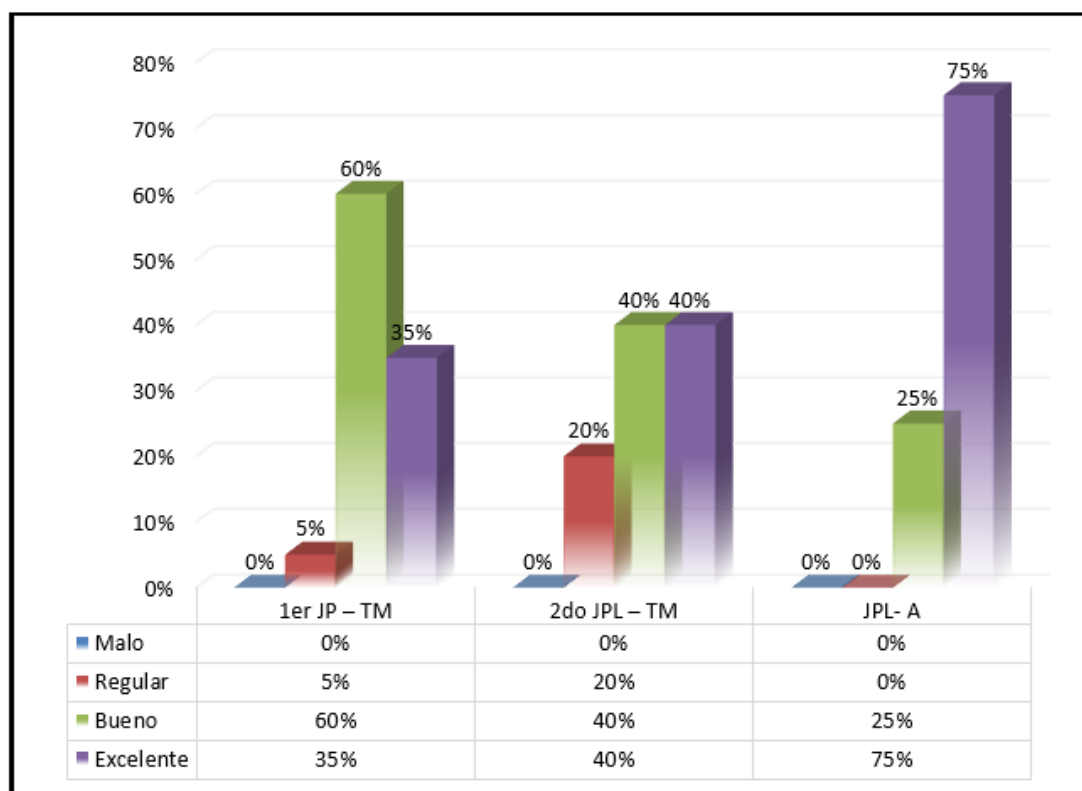
**HE2:** Existe diferencia significativa en la percepción de seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** Existe diferencia significativa en la percepción de seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 12: Resultados de la dimensión de seguridad**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	5,0	4	20,0	0	0,0
Bueno	12	60,0	8	40,0	5	25,0
Excelente	7	35,0	8	40,0	15	75,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 9: Resultados de la dimensión de seguridad**



### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados respecto una dimensión seguridad para su variable calidad de servicio para un total de 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 60% (12) manifestaron bueno y el 35% (7) de los usuarios manifestaron excelente, frente al total de 20 individuos encuestados del 2do en el Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 20% (4) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 25% (5) indicaron bueno y el 75% (15) manifestaron excelente. Por lo que se puede sostener que existe diferencia significativa sobre una percepción de seguridad de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.2.4. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 3

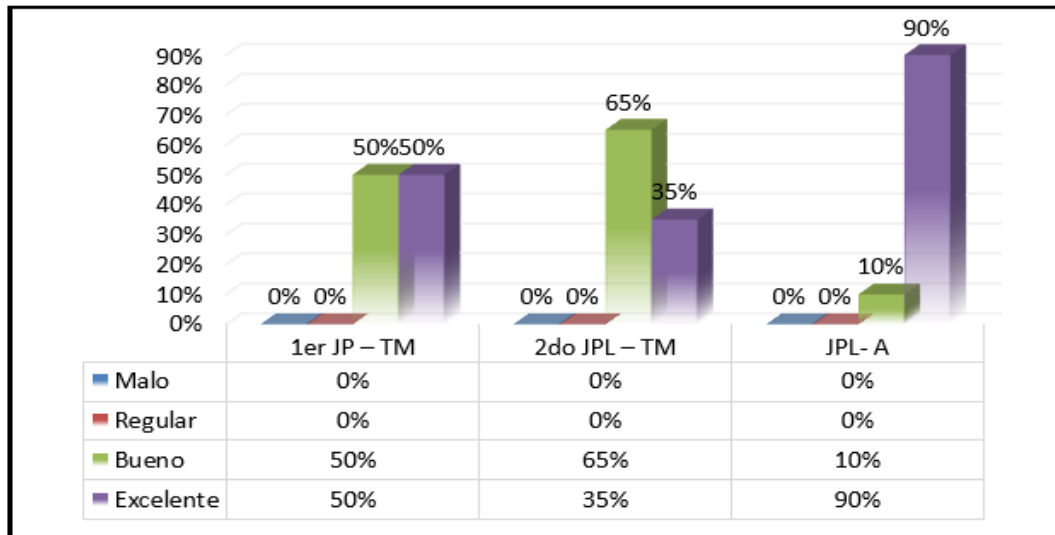
**HE3:** Existe diferencia significativa en la percepción de elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** Existe diferencia significativa en la percepción de elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 13: Resultados de la dimensión elementos tangibles**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	10	50,0	13	65,0	2	10,0
Excelente	10	50,0	7	35,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 10: Resultados de la dimensión elementos tangibles**

**Interpretación:**

Conforme al cuadro y figura de resultados sobre una dimensión elementos tangibles de su variable calidad de servicio para un total de 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 50% (10) manifestaron bueno y el 50% (10) de los usuarios manifestaron excelente, frente a su total de 20 usuarios encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 65% (13) manifestaron bueno y el 35%(7) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente. Por lo que se puede sostener que hay significativa diferencia sobre una percepción de elementos tangibles de los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**4.2.5. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 4**

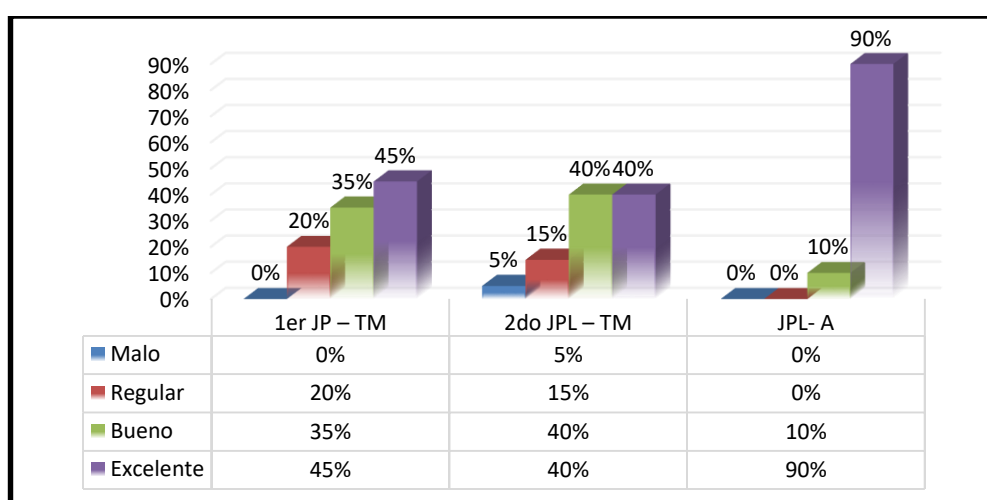
**HE4:** Existe diferencia significativa en la percepción de capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** Existe diferencia significativa en la percepción de capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 14: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	1	5,0	0	0,0
Regular	4	20,0	3	15,0	0	0,0
Bueno	7	35,0	8	40,0	2	10,0
Excelente	9	45,0	8	40,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 11: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta**

**Interpretación:**

Conforme al cuadro y figura de resultados sobre una dimensión capacidad de respuesta de una variable calidad de servicio en un total de 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 20% (4) manifestaron regular, el 35% (7) manifestaron bueno y el 45%(9) de los usuarios manifestaros excelente ,frente al total de 20 usuarios encuestados del 2do Juzgado de Paz Letrado en Tingo María, el 5% (1) indicaron malo, el 15%(3) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40%(8) manifestaron excelente. Existe significativa diferencia sobre el cómo se percibe la capacidad de respuesta de los juzgados de paz letrados en la

provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.2.6. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 5

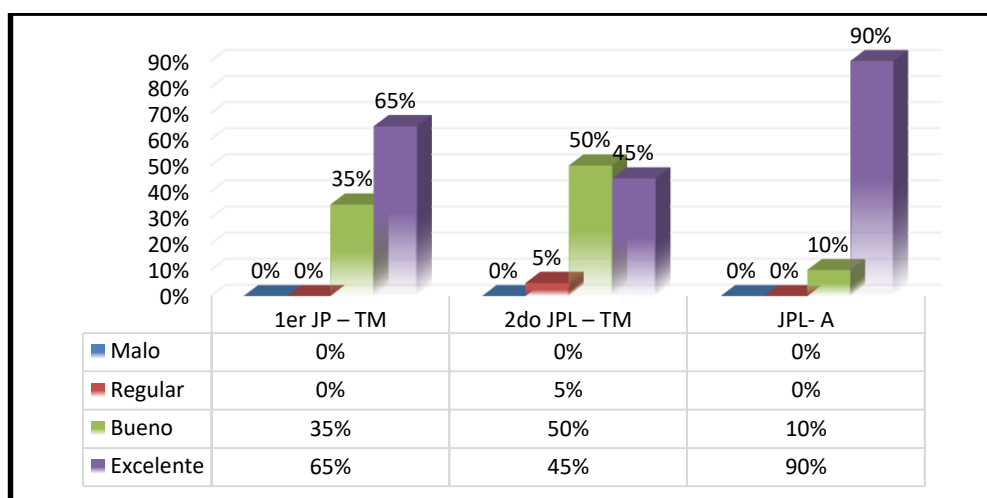
**HE5:** Existe diferencia significativa en la percepción de empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**H0: NO** Existe diferencia significativa en la percepción de empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Tabla 15: Resultados de la dimensión empatía**

Nivel	1er JP – TM		2do JPL – TM		JPL- A	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	1	5,0	0	0,0
Bueno	7	35,0	10	50,0	2	10,0
Excelente	13	65,0	9	45,0	18	90,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 12: Resultados de la dimensión empatía**

#### Interpretación:

Conforme al cuadro y figura de resultados sobre una dimensión empatía respecto una variable calidad de servicio para un total de 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 35% (7) manifestaron bueno y el 65% (13) de los usuarios

manifestaros excelente, frente a un total de 20 usuarios encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 50% (10) manifestaron bueno y el 45%(9) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente. Existe diferencia significativa sobre las percepciones de empatía de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta parte se presentaron la discusión de los resultados con las teorías consideradas en el desarrollo de la presente investigación, plasmando los resultados referidos al objetivo general, de una muestra de 60 usuarios de los JPL de Leoncio Prado se obtuvo por resultados para el objetivo general, el 60% (12) usuarios del 1er JPL indicaron bueno y el 40% (8) manifestaron excelente, los usuarios del 2do JPL manifestaron un 85% (17) bueno y el 15% (3) excelente y los usuarios del JPL de Aucayacu un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) excelente. Por lo que se puede sostener la existencia de una diferencia significativa sobre las percepciones de calidad en el servicio por los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo con el trabajo desarrollado por Tonato (2017), quien en su tesis “La calidad de servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016”, concluyo que el proceso para atenciones seguidas por la sociedad que permite acceder a cada servicio brindado por el CAU del IESS, caracterizándose por contar con algunos problemas de tipo comunicacional, estructural y de recurso humano. Los problemas estructurales serían la carencia de espacios para la cola de los usuarios al hacerse muy larga, mucho tiempo de espera, pocos monitores que informan en los turnos, módulos inutilizados para la atención y carencias del sistema. Respecto a las cuestiones comunicacionales, se pudo identificar la inexistencia de instrucciones redactadas para que el usuario conozca los requisitos para poder acceder a un servicio determinado, donde un cliente externo puede desconocer los procesos a seguir para llegar a atenderse. Respecto a las cuestiones de recurso humano, se identificaron que cierto personal público no conoce lo requerido por los usuarios, no atienden el requerimiento de los clientes externos; asignan sus turnos de manera deficiente, ofrecen turnos para sujetos conocidos sin necesidad que hubieran hecho fila; no admiten a brindar los servicios para usuarios que abandonaron su turno, y llegan a manipular sus calificadores de servicios, llegando a autoevaluarse.

Seguido se realizó la discusión de resultados relacionados al objetivo específico 1, de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 15% (3) manifestaron bueno y el 80% (16) indicaron excelente, frente un total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, 25% (5) indicaron bueno y 75% (15) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 20% (4) indicaron bueno y el 80% (16) manifestaron excelente. Por lo que se puede sostener que existe diferencia significativa sobre las percepciones en fiabilidad de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo con Escobar (2017), quien en su tesis “Estudio Comparativo: La calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, 2015”, concluyeron que, existe una diferencia del grado de calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Norte y Sur durante el 2015, principalmente porque en lima sur fue observado que un 9% de usuarios llegaron a percibir como baja calidad de servicio, para un 82% fue regular y para un 9% fue alto; mientras que en lima Norte un 13% de usuarios llegaron a percibir de forma baja su calidad de servicio, para un 82% fue regular y para un 5% fue alto.

En la misma fue realizada una discusión de resultados referidos al objetivo específico 2, de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 60% (12) manifestaron bueno y el 35% (7) de los usuarios manifestaron excelente, frente a un total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado en Tingo María, el 20% (4) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40%(8) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 25% (5) indicaron bueno y el 75% (15) manifestaron excelente. Por lo que se puede sostener que existe diferencia significativa sobre las percepciones de la seguridad por los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo con el trabajo de Tonato (2017), quien en su tesis “La calidad de servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016”, concluyo que el proceso para atenciones seguidas por la sociedad que permite acceder a cada servicio

brindado por el CAU del IESS, caracterizándose por contar con algunos problemas de tipo comunicacional, estructural y de recurso humano. Los problemas estructurales serían la carencia de espacios para la cola de los usuarios al hacerse muy larga, mucho tiempo de espera, pocos monitores que informan en los turnos, módulos inutilizados para la atención y carencias del sistema. Respecto a las cuestiones comunicacionales, se pudo identificar la inexistencia de instrucciones redactadas para que el usuario conozca los requisitos para poder acceder a un servicio determinado, donde un cliente externo puede desconocer los procesos a seguir para llegar a atenderse. Respecto a las cuestiones de recurso humano, se identificaron que cierto personal público no conoce lo requerido por los usuarios, no atienden el requerimiento de los clientes externos; asignan sus turnos de manera deficiente, ofrecen turnos para sujetos conocidos sin necesidad que hubieran hecho fila; no admiten a brindar los servicios para usuarios que abandonaron su turno, y llegan a manipular sus calificadoros de servicios, llegando a autoevaluarse.

En la misma línea se realizó la discusión de resultados referidos al objetivo específico 3, de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 50% (10) manifestaron bueno y el 50% (10) de los usuarios manifestaron excelente, frente a un total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 65% (13) manifestaron bueno y el 35%(7) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, el 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente. Por lo que se puede sostener que hay significativa diferencia sobre las percepciones de los elementos tangibles por los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo Pajuelo (2016), quien en su tesis "Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016", concluyo que un ambiente organizacional llega a influir de forma significativa en calidades de servicio para la corte superior de justicia de Huánuco. Los servicios se brindan por el recurso humano de la institución y su calidad sería determinada por el nivel de dedicación, compromiso, productividad y esmero de aquellos. Cuando un



ambiente organizacional resulta inadecuado, llega a desencadenar una motivación baja para ejecutar un trabajo diario bueno, fundamentalmente por la inexistencia de un nivel bueno de compañerismo, comunicación interna, gestionar los resultados y felicitar por metas alcanzadas.

Asimismo, se realizó una discusión relativo al objetivo específico 4, de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 20% (4) manifestaron regular, el 35% (7) manifestaron bueno y el 45%(9) de los usuarios manifestaros excelente, frente a un total de 20 individuos encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron malo, el 15%(3) indicaron regular, el 40% (8) manifestaron bueno y el 40%(8) manifestaron excelente. Existiendo significativa diferencia sobre las percepciones sobre capacidad para responder por los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo con Escobar (2017), quien en su tesis “Estudio Comparativo: La calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, 2015”, concluyeron que, existe una diferencia del grado de calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Norte y Sur durante el 2015, principalmente porque en lima sur fue observado que un 9% de usuarios llegaron a percibir como baja calidad de servicio, para un 82% fue regular y para un 9% fue alto; mientras que en lima Norte un 13% de usuarios llegaron a percibir de forma baja su calidad de servicio, para un 82% fue regular y para un 5% fue alto.

Por último fue realizada una discusión referido al objetivo específico 5, de los 20 usuarios encuestados que corresponden al 1er Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 35% (7) manifestaron bueno y el 65% (13) de los usuarios manifestaros excelente, frente al total de 20 usuarios encuestados en el 2do Juzgado de Paz Letrado de Tingo María, el 5% (1) indicaron regular, el 50% (10) manifestaron bueno y el 45%(9) manifestaron excelente, mientras que los 20 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Aucayacu, un 10% (2) indicaron bueno y el 90%(18) manifestaron excelente. Existe diferencia significativa sobre las percepciones sobre empatía por los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020. Coincidiendo con Pajuelo (2016), quien en su tesis “Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de

justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016”, concluyo que un ambiente organizacional llega a influir de forma significativa en calidades de servicio para la corte superior de justicia de Huánuco. Los servicios se brindan por el recurso humano de la institución y su calidad sería determinada por el nivel de dedicación, compromiso, productividad y esmero de aquellos. Cuando un ambiente organizacional resulta inadecuado, llega a desencadenar una motivación baja para ejecutar un trabajo diario bueno, fundamentalmente por la inexistencia de un nivel bueno de compañerismo, comunicación interna, gestionar los resultados y felicitar por metas alcanzadas.

## **CONCLUSIONES**

Respecto al objetivo general del estudio, se concluye con la existencia de una diferencia significativa sobre las percepciones de calidad de servicio de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Sobre el objetivo específico 1, se concluye que existe diferencia significativa de la percepción sobre fiabilidad de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Referido al objetivo específico 2, se concluye que existe diferencia significativa de la percepción sobre seguridad de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Relacionado al objetivo específico 3, se concluye con la existencia de diferencia significativa de la percepción sobre elementos tangibles de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Respecto al objetivo específico 4, se concluyó con la existencia de diferencia significativa de la percepción de capacidad sobre la respuesta de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Finalmente, relacionado al objetivo específico 5, se concluye que existe diferencia significativa sobre la percepción de empatía de los juzgados de paz letrados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

## RECOMENDACIONES

Relativo al objetivo general se recomienda a cada responsable de cada Juzgado de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado, brindar capacitaciones permanentes al personal administrativo de cada sede judicial en temas de atención a los ciudadanos, con el propósito de mantener la buena imagen institucional.

Respecto al objetivo específico 1, se recomienda a cada responsable de cada Juzgado de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado capacitar a los magistrados y trabajadores permanentemente sobre la fiabilidad de la información brindada a los usuarios.

Referido al objetivo específico 2, se recomienda a los magistrados y trabajadores en general brindar información oportuna y crear seguridad en los usuarios de los juzgados de paz letrados ubicados en la provincia de Leoncio Prado, 2020.

Relacionado al objetivo específico 3, se recomienda a cada responsable de cada Juzgado de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado, mantener en óptimas condiciones las fachadas, infraestructura, equipos y otros elementos tangibles.

Sobre el objetivo específico 4, se recomienda a cada responsable de cada Juzgado de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado brindar capacitaciones permanentes a los trabajadores del area de informes a fin de brindar una oportuna y clara información a los usuarios.

Relacionado al objetivo específico 5, se recomienda a cada responsable de cada Juzgado de Paz Letrado ubicados en la Provincia de Leoncio Prado brindar capacitaciones permanentes a través de profesionales en la especialidad de psicología a los trabajadores sobre temas de empatía hacia los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz Avendaño , A., & Martínez Hernández , Y. (2012 ). *calidad en el servicio* . Recuperado el 26 de Julio de 2018 , de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Alonso, J., & Provedo, P. (2010). *Getión de calidad* (Segunda ed.). España: Satillana.
- Alvarado, A., & Arzt, S. (2001). *El desafío Democrático de México: Seguridad y estado de Derecho*. México.
- Annan, K. (2001). *Towards a culture of peace*.
- Anonimo. (2010). *Real Academia*. España.
- Anonimo. (s.f.). <http://www.emagister.com/curso-seguridad-inseguridad-ciudadana/inseguridad-ciudadana>.
- Arbulo Montoya, M. J. (2016). *Gestion de recursos humanos y calidad d servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo, san martin - 2016*. Universidad cesar vallejo, Tarapoto. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo\\_mm.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1)
- Basombrio, C. (2007). *Lima y otras ciudades del Perú comparadas con America Latina*. Lima.
- Basombrio, C. (31 de Julio de 2016). La seguridad ciudadana. *Diario el Correo*.
- Bolívar Botía, A. (2006). Familia y escuela: dos mundos llamados a trabajar en común. En R. d. Educación. España.
- Brotóns Gonzáles, A. (12 de mayo de 2016). ¿Qué aporta la iglesia a la sociedad? Almería.
- Cama Meza, M. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el juzgado de paz letrado de puente piedra - 2016*. Universidad cesar vallejo, Peru. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [am/handle/UCV/15189/Cama\\_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](am/handle/UCV/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cantu Delgado , H. (2011). *desarrollo de una cultura de calidad* . Recuperado el 25 de Julio de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=4HlktwAACAAJ&dq=inauthor:%22Humberto+Cant%C3%BA+Delgado%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHpYrB8rrcAhXvIOAKHZoJBpkQ6AEIJAA>

- CARPIO VILLEGAS, O. (s.f.). Profesor en Marketing Político.
- Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios. Profesor de la Universidad del Bío Bío*. Chile.
- Católica, I. (s.f.). Catecismo 2104-2244.
- CEPAL. (2005). *Manual de los factores en la satisfacción del cliente*. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf)
- Cieza, P. (22 de mayo de 2016). *Diario el Correo*.
- Colom, E. (21 de noviembre de 2012). Regimen sobre las cuestiones previas: Iglesia con el Estado.
- Constitución Política del Perú . (1993). Lima.
- Constitución Política del Perú de 1993. (s.f.). Artículo 195°. *La Cooperación de la Policía Nacional con la Municipalidades en materia de Seguridad Ciudadana*.
- Cornejo, M. (2011). *Excelencia total*. México: Trillas.
- Cortes Ligarreto, S. (2015). *Clidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados civiles de colombia*. Bogota.
- Costa, G., & Carlos, R. (2010). Inseguridad ciudadana . Lima.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948). Asamblea general de los derechos humanos .
- Delgado Mallarino, V. A. (1998). Comentarios sobre seguridad ciudadana. *Revista de estudios sociales*.
- Dominguez. H. (2006). *EL servicio invisible fundamento del buen servicio al cliente*. ECOE.
- Duque . (2005 ). *En los altares de la patria: La construcción de la cultura nacional española*. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=q0onDwAAQBAJ&pg=PT96&dq=Duque+\(2005,+p.+65&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjSmYu18LrcAhXDulMKHXJiC5YQ6AEIjAA#v=onepage&q=Duque%20\(2005%2C%20p.%2065&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=q0onDwAAQBAJ&pg=PT96&dq=Duque+(2005,+p.+65&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjSmYu18LrcAhXDulMKHXJiC5YQ6AEIjAA#v=onepage&q=Duque%20(2005%2C%20p.%2065&f=false)
- El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana. (06 de Agosto de 2016). *Diario la República*.

- Escobar Andia, J. C. (2017). *Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de lima sur y lima norte, 2015*. Universidad cesar vallejo, Peru. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5919/Escobar\\_AJC.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5919/Escobar_AJC.pdf?sequence=1)
- Escobar, J. C. (2017). *Estudio comparativo: La calidad de servicio en los Distritos Judiciales de Lima Sur y Lima Norte, 2015.(tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Lima.
- Fisfalen Huerta , M. H. (2014). *Analisis economicode la carga procesal del poder judicial*. Pontifica universidad catolica del peru, Lima. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5558/FISFALEN\\_HUERTA\\_MARIO\\_ANALISIS\\_ECONOMICO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5558/FISFALEN_HUERTA_MARIO_ANALISIS_ECONOMICO.pdf?sequence=1)
- Folgueiras. (2009). *Ciudadanas del mundo : participación activa de mujeres en sociedades multiculturales*. Recuperado el 25 de Julio de 2018 , de [https://books.google.com.pe/books?id=NKRQPgAACAAJ&dq=folgueiras+2009&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjg9veNjrvAhUpm-AKHdnoB\\_cQ6AEIJjAA](https://books.google.com.pe/books?id=NKRQPgAACAAJ&dq=folgueiras+2009&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjg9veNjrvAhUpm-AKHdnoB_cQ6AEIJjAA)
- Franz, S. (2004). *Políticas de Reducción de la Inseguridad en Europa*. Chile.
- Freitas Panduro, G. R., & Vela Huanuiri, W. A. (2015). *Inclumplimiento de la pena de prestacion de servicios a la comunidad en los juzgados de paz letrado de comisaria de maynas del distrito judicial de loreto. periodo 2009 - 2013*. Universidad nacional de la amazonia peruana, Iquitos. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4376/Gianfranco\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4376/Gianfranco_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galeano . (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Recuperado el 25 de Julio de 2018 , de [https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=Galeano,+2004&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDyOLmhLvcAhWCI-AKHRgOB\\_0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=Galeano%2C%202004&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=Galeano,+2004&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDyOLmhLvcAhWCI-AKHRgOB_0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=Galeano%2C%202004&f=false)
- Galvis, W. (2011). *Calidad total en las Empresas*. México: Kapeluz.
- Garcia Ortiz, G. (2000). ARTICULACIÓN DE ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS PARA LA EFICIENTIZACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE HURLINGHAM (tesis de maestria), Universidad de Carlos III. Argentina.

- Gronroos . (1994 ). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad*. Recuperado el 25 de Julio de 2018 , de [https://books.google.com.pe/books?id=rKAGC6DkiVAC&dq=Seg%C3%BAAn+Gr%C3%B6nroos+\(1994,+p.+38\)&sitesec=reviews](https://books.google.com.pe/books?id=rKAGC6DkiVAC&dq=Seg%C3%BAAn+Gr%C3%B6nroos+(1994,+p.+38)&sitesec=reviews)
- Gutierrez, W. (2008). *Legislación bpsica del Abogado litigante*. Lima: Colegio de Abogados de Lima.
- Huertas, M. (2012). *Proyecto de mejoramiento de los servicios de la Justicia. 2da Etapa . Plan Operativo .* Lima: San Marcos.
- Instituto de defensa legal. (2003). *Proyectos piloto de comités para la seguridad ciudadana*. Lima - Perú.
- Isaacs, D. (1976). *La Educación de las virtudes humanas*. España: Universidad de Navarra, S.A.
- Juan Pablo II. (1876). Ex. ap. Christifideles laici, 30-XII-88,. Texas.
- Justo Eriquito, C. (2017). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de puno,2015*. Unniversidad nacional del altiplano, Puno. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4965/Justo\\_Eriquito\\_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4965/Justo_Eriquito_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kotler, P., Bloom, B., & Hayes, K. (2004). *El Marketing de servicios Profesionales*. Paidos SAICF.
- Ley N° 27933. (s.f.). Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Lovelock. (2009). *Marketind de Servicios*. México: Pearson.
- M. Juran , J. (1954). *evaluaciones críticas en negocios y administración*. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_fprq\\_XtFAC&printsec=frontcover&dq=Joseph+M.+Juran+s&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2i-zL7brCAhXNuVMKHRBLAI4Q6AEIKTAA#v=onepage&q=Joseph%20M.%20Juran%20s&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_fprq_XtFAC&printsec=frontcover&dq=Joseph+M.+Juran+s&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2i-zL7brCAhXNuVMKHRBLAI4Q6AEIKTAA#v=onepage&q=Joseph%20M.%20Juran%20s&f=false)
- Martinez. A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los servicios de salud*. México: El Manual Moderno S.A.
- Mejía Mejía, E. (2016). *Investigación Cuantitativa*. Lima: San Marccos. Recuperado el 15 de agosto de 2018
- Mejía Montenegro, S. L. (2015). "LAS ESTRATEGIAS MUNICIPALES DE MITIGACIÓN DEL PROBLEMA PÚBLICO DE LA INSEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA



ENTRE EL 2010 Y EL 2014" (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú.

Miranda, F. (2012). Introducción a la gestión de calidad. *Delta Publicaciones*, España.

Morales, & Hernandez. (2004). *Sociedades rurales y naturaleza: en busca de alternativas hacia la sustentabilidad* (249 ed.). Recuperado el 25 de Julio de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=b-W7AAAAIAAJ&q=\(Morales+%26+Hernandez,+2004&dq=\(Morales+%26+Hernandez,+2004&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMsaTAIrvCAhWGPN8KHXh2DGUQ6AEIJjAA](https://books.google.com.pe/books?id=b-W7AAAAIAAJ&q=(Morales+%26+Hernandez,+2004&dq=(Morales+%26+Hernandez,+2004&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMsaTAIrvCAhWGPN8KHXh2DGUQ6AEIJjAA)

Moreno, P., & Gonzales. (2009). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones* (Tercera ed.). Madrid: Prentice Hall.

Muñoz Zapata, A. P., & Chaves Castaño, L. (2013). *la empatía: ¿ un concepto unívoco ?* Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/467>

Navas, J. (2015). *Concideraciones acerca de las cualidades del buen médico y del profesionalismo en medicina*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v36n1/v36n1a10.pdf>

Norma Técnica N °001-2019-PCM-SGP. (27 de 02 de 2019). Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios. *El Peruano*.

Organización de las Naciones Unidas. (1994). Informe sobre desarrollo humano. Bogotá: Tercer Mundo Editores.

Ortiz, E. (2011). Comunidad educativa: ámbito de colaboración entre la familia y la escuela. En U. d. Murcia.

Pajuelo, D. A. (2016). *Clima organizacional del serviciode la Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea, periodo 2016 (tesis de maestría)*. Universidad de Huánuco, Huánuco . Huánuco.

Palacios, J. L., & Sierra, J. d. (2014). El concepto de seguridad ciudadana: Una perspectiva desde los estudios para la paz. En *Seguridad Ciudadana*. México.

Parasuraman. (1985). *Principios de diseño para la prestación productiva de servicios de aprendizaje mixto*. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=tRacCwAAQBAJ&pg=PA212&dq=Parasuraman++\(1985\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi25fWI9rrcAhWtm-AKHXY2DqAQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Parasuraman%20%20\(1985\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tRacCwAAQBAJ&pg=PA212&dq=Parasuraman++(1985)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi25fWI9rrcAhWtm-AKHXY2DqAQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Parasuraman%20%20(1985)&f=false)

- Pasasuraman, Z., & Berry. (1988). *SERVQUAL: Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Journal of Reailing.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad de servicio en atención al cliente*. Editorial S.L.
- Perez, & José. (2011). *Gestión de la calidad Empresarial. Calidad de los Servicios y atención al cliente calidad total* (Tercera ed.). Venezuela: Cultura e innovación.
- Pérez, J. (2008). La Educación.
- Poder Ejecutivo. (11 de diciembre de 2012). Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar. *Decreto Legislativo N° 1146*, 480522. Lima, Lima, Peru: El Peruano. Recuperado el 29 de diciembre de 2019, de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/306127/DL\\_1146.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/306127/DL_1146.pdf)
- Prats. (2005 ). *Comunicación y Construcción de Ciudadanía: Aportes para el Desarrollo*. Recuperado el 25 de Julio de 2018 , de <https://books.google.com.pe/books?id=vhugJsSxduQC&pg=PA73&dq=Prats,+2005&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjYzozj5mbvcAhVmTd8KHTAYDAIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Prats%2C%202005&f=false>
- Quiroz Hernandez, E. B. (2013). *Influencia del clima laboral en las relaciones interpersonales de los servidores del juzgado de familia de la corte superior de justicia la libertad*. Universidad nacional de trujillo, Trujillo. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4220/QUIROZ%20HERN%C3%81NDEZ%20ESTEFANI%20BRISSET%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos García, J. M. (2005). Seguridad ciudadana y la seguridad Nacional en México: Hacia un marco conceptual. *Revista Mexicana de ciencias Políticas y sociales* .
- Render, B., & Jayzer. (2008). *Dirección de la producción. Decisiones Estratégicas* (Quinta ed.). España: Pearson.
- Rodríguez Alcázar, J. (2005). *La noción de seguridad humana : Sus virtudes y peligros*. Bolivia.
- Salazar Luján, T. F. (2014). FUNDAMENTOS POLÍTICOS – CRIMINALES DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LOS LINEAMIENTOS DEL ESTADO PERUANO (tesis de doctorado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

- Sarate, P., Aragón, J., & Morel, J. (2013). *Inseguridad, Estado y desigualdad en el Perú y América Latina: Un Estado de la cuestión*. Lima.
- Serrano Gonzales, A. C. (2017). *IMPLICANCIA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN LA INSEGURIDAD CIUDADANA EN HUÁNUCO- 2015* (tesis de pregrado), Universidad de Huánuco. Huánuco - Perú.
- Shannon, R. (1994). *La iglesia: estudio para jóvenes y adultos*. Texas: Spanish American Evangelism.
- SINASEC. (2009). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana*.
- Tonato, B. V. (2017). *La calidad de servicio Público en el Ecuador: Caso centro de atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016 (tesis de maestría)*. Instituto de Altos Estudios Nacionales La universidad de Posgrado del Estado, Quito. Quito - Ecuador.
- Tribunal Constitucional. (s.f.). *Concepto de Familia según el Tribunal Constitucional*.
- Valdés, O. (2017). Problema de inseguridad ciudadana. *Diario el Correo*.
- Vargas, L., & Aldana, R. (2011). *Calidad de servicios y herramientas*. Bogotá-Colombia : De la U Ediciones.
- Vargas, M. (22 de junio de 2019). Novela titulada tiempos recios. *Diario el Correo*.
- Vasques . (1996). *Decimosexto Simposio Internacional de Algas Marinas: Actas del Decimosexto*. Recuperado el 25 de Julio de 2018 , de [https://books.google.com.pe/books?id=-T7rCAAQBAJ&pg=PA375&dq=V%C3%A1squez+et+al.+1996&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixpdbt97rcAhVJBywKHc4bB7wQ6AEIKDA#v=onepage&q=V%C3%A1squez%20et%20al.%20\(1996&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-T7rCAAQBAJ&pg=PA375&dq=V%C3%A1squez+et+al.+1996&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixpdbt97rcAhVJBywKHc4bB7wQ6AEIKDA#v=onepage&q=V%C3%A1squez%20et%20al.%20(1996&f=false)
- VÁSQUEZ CABRERA, H. (19 de diciembre de 2008).
- Vasquez, H. (19 de Diciembre de 2008). Seguridad ciudadana, depende de la política Municipal de Familia.
- Vaticano II. (1876). Concilio Vaticano II, Const. Gaudium et spes , 1 de Corintios 12:13.

# **ANEXOS**

## Anexo01: Matriz de Consistencia

Título: “LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?	Problemas específicos Determinar la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.	Hipótesis general Existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.	<b>X= CALIDAD DE SERVICIO</b> <b>Dimensiones</b> X1. Fiabilidad X2. Seguridad X3. Elementos tangibles X4. Capacidad de respuesta X5. Empatía	<b>Tipo de investigación.</b> El tipo de investigación es descriptiva-explicativa. <b>Enfoque de la investigación.</b> Se ubica en el enfoque cuantitativo <b>Nivel de la investigación.</b> Es descriptiva-explicativa <b>Técnicas.</b> a. Encuesta b. El fichaje <b>Instrumentos.</b> a. El cuestionario b. Fichas <b>Población.</b> La población de estudio estará constituida por los Juzgados de Paz Letrado de Tingo María y Aucayacu <b>Muestra:</b> El estudio será de tipo No Probabilística en su variante intencional, es decir, estará a criterio del investigador y lo constituirán: 20 usuarios del juzgado de paz letrado de Aucayacu, 20 usuarios del primer juzgado de Tingo María y 20 usuarios del segundo juzgado de paz letrado de Tingo María.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		
PE1. ¿En qué medida difiere la percepción de fiabilidad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020? PE2. ¿En qué medida difiere la percepción de seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020? PE3. ¿En qué medida difiere la percepción de elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020? PE4. ¿En qué medida difiere la percepción de capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020? PE5. ¿En qué medida difiere la percepción de empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020?	<b>OE1.</b> Determinar en qué medida difiere la percepción de fiabilidad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OE2.</b> Delimitar en qué medida difiere la percepción de seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OE3.</b> Determinar en qué medida difiere la percepción de elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OE4.</b> Describir en qué medida difiere la percepción de capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OE5.</b> Delimitar en qué medida difiere la percepción de empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.	HE1: Existe diferencia significativa en la percepción de fiabilidad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. HE2: Existe diferencia significativa en la percepción de seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. HE3: Existe diferencia significativa en la percepción de elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. HE4: Existe diferencia significativa en la percepción de capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020. HE5: Existe diferencia significativa en la percepción de empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, 2020.		

Fuente: Elaboración Propia



## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

### ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) señor(a), esta encuesta es estrictamente anónima y tiene por finalidad recoger información sobre la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Leoncio Prado, a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad, Marcando con una (X) la alternativa que crees que es correcta.

#### **CUESTIONARIO:**

1.- ¿Ud., como califica la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

2.- ¿Ud., como considera la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

3.- ¿A su criterio, como califica la seguridad en los servicios que le brindan los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

4.- ¿A su criterio, como califica la amabilidad de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

5.- ¿Ud., como considera la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

6.- ¿Ud., percibe que el nivel de conocimiento de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado es?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

7.- ¿Ud., como considera la calidad de servicio en su dimensión empatía en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

8.- ¿Ud., como califica la preocupación y comprensión los trabajadores de las necesidades de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

9.- ¿Ud., como califica la calidad de servicio en su dimensión servicio rápido en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Leoncio Prado?

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

MUCHAS GRACIAS,

### Anexo03: Evidencias



**Figura 13** Aplicación de los instrumentos

Fuente: (Aquino, 2021)