

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



**TESIS**

---

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS  
DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR: Picón Alhuay, Fernando**

**ASESOR: Ponce E Ingunza, Félix**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Desarrollo de estudios en derechos sustantivos y procesales en constitucional, civil, penal, laboral, tributario administrativo y empresarial.

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Derecho

**Disciplina:** Derecho

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Abogado

Código del Programa: P33

Tipo de Financiamiento:

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

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 20531018

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22402569

Grado/Título: Doctor en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0003-0712-1414

**DATOS DE LOS JURADOS:**

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES           | GRADO                         | DNI      | Código ORCID        |
|----|-------------------------------|-------------------------------|----------|---------------------|
| 1  | Chamolí Falcón, Andy Williams | Doctor en gestión empresarial | 43664627 | 0000-0002-2758-1867 |
| 2  | Berrospi Noria, Marianela     | Abogada                       | 22521052 | 0000-0003-2185-5529 |
| 3  | Peralta Baca, Hugo Baldomero  | Abogado                       | 22461001 | 0000-0001-5570-7124 |



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 04 del mes de NOVIEMBRE 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 la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

|                                  |   |            |
|----------------------------------|---|------------|
| Dr. Andy Williams Chamoli Falcón | : | Presidente |
| Abg. Marianela Berrospi Noria    | : | Secretaria |
| Abg. Hugo Baldomero Peralta Baca | : | Vocal      |

Nombrados mediante la Resolución N° 1614-2021-DFD-UDH de fecha 27 de octubre de 2021, para evaluar la Tesis intitulada "**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018**", presentado por el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas Fernando PICON ALHUAY 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 15 y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:55 horas del día 04 del mes de NOVIEMBRE del año 2021 los miembros del jurado calificador Ratificados firman la presente Acta en señal de conformidad.

.....  
Dr. Andy Williams Chamoli Falcón  
Presidente

.....  
Abg. Marianela Berrospi Noria  
Secretaria

.....  
Abg. Hugo Baldomero Peralta Baca  
Vocal



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 1614-2021-DFD-UDH**  
**Huánuco, 27 de octubre de 2021.**

Visto, el ID 316655-0000000262 de fecha 14 de octubre de 2021 presentado por el bachiller **Fernando PICON ALHUAY**, quien pide fecha y hora de sustentación de tesis, llevado a cabo en el Ciclo de Asesoramiento para la Tesis profesional intitulado: **“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018”**, para optar el título profesional de abogado;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas vigente para el caso determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

Que, mediante Resolución N° 292-2015-R-CU-UDH de fecha 16 de marzo de año 2015 se crea el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 36 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;

Que, mediante Resolución N° 091-2018-DFD-UDH que declara **APROBAR** el Proyecto de Investigación intitulado: **“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018”** presentado por el bachiller **Fernando PICON ALHUAY** del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de la UDH

Que, mediante Resolución N° 1463-2021-DFD-UDH de fecha 05 de octubre de 2021 el Dr. Félix PONCE E INGUZA Asesor del Proyecto de Investigación intitulado: **“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018”**, aprueba el informe final de la Investigación;

Que, con Resolución N° 1524-2021-DFD-UDH de fecha 14 de octubre de 2021, se declara apto al bachiller para sustentar la Tesis;

Que, en cumplimiento al Art. 29 del Reglamento de Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional del Programa Académico de Derecho y CC.PP vigente para el caso y a mérito del documento de visto, es pertinente emitir la Resolución de Jurado y señalar fecha y hora para su Sustentación;

*Estando a lo dispuesto en los Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y a las atribuciones del Decano conferida mediante Resolución N°795-2018-R-CU-UDH de fecha 13 de julio de 2018;*



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 1614-2021-DFD-UDH**

**Huánuco, 27 de octubre de 2021.**

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** - **DESIGNAR** al Jurado Calificador para examinar al Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, don **Fernando PICON ALHUAY** para obtener el Título Profesional de **ABOGADO** por la modalidad de Trabajo de Investigación Científica (Tesis), llevado a cabo en el Ciclo de Asesoramiento para la Tesis profesional; a los siguientes docentes:

|                                  |   |            |
|----------------------------------|---|------------|
| Dr. Andy Williams Chamoli Falcón | : | Presidente |
| Abg. Marianela Berrospi Noria    | : | Secretaria |
| Abg. Hugo Baldomero Peralta Baca | : | Vocal      |

**Artículo Segundo.** - Señalar el día jueves 04 de noviembre de 2021 a horas 11:00 am., dicha Sustentación publica de manera virtual Google meet.

*Regístrese, comuníquese y archívese.*



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
*[Firma]*  
Dr. FERNANDO CORCINO BARRUETA  
DECANO

## **DEDICATORIA**

A Dios el autor de la vida.

Fernando.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su divina infinita gracia, porque es suficiente.

A mis padres, hermanos, amigos y familia, porque han estado presente de diferentes maneras.

A los informantes clave, que contribuyeron al enriquecimiento y fundamentación de esta investigación.

A mis Hijos, es oportuno expresar mis agradecimientos a mis hijos, por entender que era necesario realizar sacrificios por no estar a su lado.

# ÍNDICE

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA .....                                   | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                | iii  |
| ÍNDICE .....                                        | iv   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                              | vii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                            | ix   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                             | x    |
| RESUMEN .....                                       | xi   |
| SUMMARY .....                                       | xii  |
| INTRODUCCIÓN .....                                  | xiii |
| CAPÍTULO I .....                                    | 15   |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                  | 15   |
| 1.1. Descripción del Problema .....                 | 15   |
| 1.2. Formulación del Problema .....                 | 16   |
| 1.2.1. Problema General .....                       | 16   |
| 1.2.2. Problemas Específicos .....                  | 16   |
| 1.3. Objetivo General .....                         | 17   |
| 1.4. Objetivos Específicos .....                    | 17   |
| 1.5. Justificación de la Investigación .....        | 17   |
| 1.5.1. Justificación teórica .....                  | 17   |
| 1.5.2. Justificación Práctica .....                 | 17   |
| 1.5.3. Justificación Metodológica .....             | 18   |
| 1.6. Limitaciones de la investigación .....         | 18   |
| 1.7. Viabilidad de la investigación .....           | 18   |
| CAPÍTULO II .....                                   | 19   |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                              | 19   |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación .....         | 19   |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....           | 19   |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales .....                | 19   |
| 2.2. Bases teóricas .....                           | 24   |
| 2.2.1. Perspectivas sobre calidad de servicio ..... | 24   |
| 2.2.2. Modelos de Calidad .....                     | 26   |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3. Definiciones de calidad de servicio .....                       | 29 |
| 2.2.4. Texto único ordenado de la ley orgánica del poder judicial..... | 32 |
| 2.3. Definiciones Conceptuales.....                                    | 33 |
| 2.4. Sistemas de Hipótesis.....                                        | 35 |
| 2.4.1. Hipótesis General.....                                          | 35 |
| 2.4.2. Hipótesis Específicas .....                                     | 35 |
| 2.5. Sistema de Variables .....                                        | 35 |
| 2.5.1. Variable única .....                                            | 35 |
| 2.6. Operacionalización de las variables .....                         | 36 |
| CAPÍTULO III.....                                                      | 37 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....                                | 37 |
| 3.1. Tipo de investigación.....                                        | 37 |
| 3.1.1. Enfoque.....                                                    | 37 |
| 3.1.2. Alcances o nivel .....                                          | 38 |
| 3.1.3. Diseño.....                                                     | 38 |
| 3.2. Población y muestra.....                                          | 39 |
| 3.2.1. Población. ....                                                 | 39 |
| 3.2.2. Muestra.....                                                    | 39 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....              | 40 |
| 3.3.1. Para la recolección de datos.....                               | 40 |
| 3.3.2. Para la presentación de datos .....                             | 41 |
| 3.4. Para el análisis e interpretación de datos.....                   | 43 |
| CAPÍTULO IV.....                                                       | 44 |
| 4. RESULTADOS .....                                                    | 44 |
| 4.1. Procesamiento de datos.....                                       | 44 |
| 4.2. Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis .....             | 53 |
| 4.2.1. Hipótesis General.....                                          | 53 |
| 4.2.2. Hipótesis Específico 1 .....                                    | 57 |
| 4.2.3. Hipótesis Específico 2.....                                     | 61 |
| 4.2.4. Hipótesis Específico 3.....                                     | 62 |
| 4.2.5. Hipótesis Específico 4.....                                     | 65 |
| 4.2.6. Hipótesis Específico 5 .....                                    | 68 |
| CAPITULO V.....                                                        | 70 |
| 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                                        | 70 |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1. Presentar la contratación de los resultados del trabajo de<br>investigación..... | 70 |
| CONCLUSIONES .....                                                                    | 77 |
| RECOMENDACIONES.....                                                                  | 78 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                                       | 79 |
| ANEXOS.....                                                                           | 83 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.....                                         | 44 |
| Tabla 2. Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....             | 46 |
| Tabla 3. Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo ..... | 48 |
| Tabla 4. Calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....              | 50 |
| Tabla 5. Calidad de servicio en su dimensión empatía en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.....                 | 51 |
| Tabla 6. Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....    | 52 |
| Tabla 7. Supuesto de normalidad .....                                                                                              | 53 |
| Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos .....                                                                                   | 54 |
| Tabla 9. Prueba de homogeneidad de varianzas .....                                                                                 | 55 |
| Tabla 10. prueba de ANOVA .....                                                                                                    | 55 |
| Tabla 11. Pruebas post hoc .....                                                                                                   | 56 |
| Tabla 12. Pruebas de normalidad .....                                                                                              | 58 |
| Tabla 13. Prueba ANOVA (Dimensión Fiabilidad) .....                                                                                | 58 |
| Tabla 14. Pruebas post hoc .....                                                                                                   | 59 |
| Tabla 15. Supuesto de normalidad .....                                                                                             | 61 |
| Tabla 16. Supuesto de normalidad .....                                                                                             | 62 |
| Tabla 17. Prueba ANOVA (Dimensión Seguridad) .....                                                                                 | 63 |
| Tabla 18. Pruebas post hoc Comparaciones múltiples .....                                                                           | 63 |
| Tabla 19. Pruebas de normalidad .....                                                                                              | 65 |
| Tabla 20. Prueba ANOVA (Dimensión Empatía) .....                                                                                   | 66 |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Tabla 21. Pruebas post hoc Comparaciones múltiples ..... | 66 |
| Tabla 22. Pruebas de normalidad .....                    | 69 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.....                                         | 44 |
| Gráfico 2. Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....             | 46 |
| Grafico 3. Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo. .... | 48 |
| Grafico 4. Calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....              | 50 |
| Grafico 5. Calidad de servicio en su dimensión empatía en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....                | 51 |
| Grafico 6. Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo .....    | 52 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Resumen cronológico .....                            | 25 |
| Figura 2. Modelo de calidad Médica .....                       | 26 |
| Figura 3. Modelo Servqual .....                                | 28 |
| Figura 4. Modelo multidimensional .....                        | 29 |
| Figura 5. Supuesto de independencia de las observaciones ..... | 54 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018” fue desarrollado con el objetivo de determinar en qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018; investigación de tipo básico nivel descriptivo de corte transversal con cuya variable calidad de servicio propuesto por Parasuraman Zeithaml y Berry que contiene cinco dimensiones, el diseño de la investigación fue comparativa en tres Juzgados de Paz Letrados tanto de Mazamari, Pangoa y Rio Negro, se aplicó la técnica de la encuesta con un instrumento del cuestionario compuesto por 24 ítems. La finalidad fue comparar la percepción de la calidad de servicio en las tres instituciones, para ello exactamente no se tuvo una población conocida y se trabajó con una población móvil infinita y a partir de ello se calcularon la muestra llegando a determinar 90 usuarios llegando a la siguiente conclusión. Se determinó que difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018 con  $\alpha = 0.05$  observándose en la prueba Post Hoc de Tukey siendo el orden que encabezó el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari, Juzgado de Paz Letrado de Pangoa y finalmente a de menor orden el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo

**Palabras claves.** Calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

## SUMMARY

The present research work entitled "Perception of the quality of service in the Courts of Peace Lawyers of the province of Satipo, 2018" was developed with the aim of determining to what extent the perception of the quality of service in the courts of peace differs lawyers from the province of Satipo, 2018; Basic type research descriptive level of cross section with whose variable quality of service proposed by Parasuraman Zeithaml and Berry that contains five dimensions, the research design was comparative in three Courts of Peace Lawyers of both Mazamari, Pangoa and Rio Negro, was applied the technique of the survey with a questionnaire instrument composed of 24 items. The purpose was to compare the perception of the quality of service in the three institutions, for it exactly did not have a known population and worked with an infinite mobile population and from it the sample was calculated reaching 90 users reaching the next conclusion. It was determined that the perception of the quality of service differs in the courts of peace lawyers of the province of Satipo, 2018 with  $\alpha = 0.05$  observed in the Post Hoc test of Tukey being the order that headed the Magistrate's Court of Justice of Mazamari, Juzgado of Peace Law of Pangoa and finally to a lesser order the Justice of the Peace of Rio Tambo.

**Keywords.** Quality of service, tangible elements, responsiveness, empathy and reliability.

## INTRODUCCIÓN

La administración de justicia requiere personal calificado que cuente con altos estándares académicos y éticos, competentes y habilidades específicas para la toma de decisiones, y garantías de estabilidad y autonomía en el ejercicio de sus labores.

La atención hacia el público usuario en los Juzgados de Paz Letrado del Poder Judicial, ya sean abogados litigantes o público en general ha sido criticada durante mucho tiempo y por tal motivo es casi siempre desaprobada por los propios usuarios, ya que con frecuencia los usuarios perciben la falta de actitud al momento de acudir a los Juzgados por parte de los servidores tanto en los centros de atención inmediatos como del personal en general, siendo este el primer contacto con los ciudadanos que empiezan a ser parte del proceso judicial ya sea que acudan en calidad de demandado o demandante.

El trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018” está compuesto por los siguientes capítulos.

**En el capítulo I**, se consideró el problema de investigación conformado por la descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

**En el Capítulo II**, se consideró el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición conceptuales y hipótesis.

**Capítulo III**, se encuentra la metodología, el tipo de investigación, enfoque, alcances o nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Capítulo IV**, compuesto por procesamiento de datos, contrastación de hipótesis

Capítulo, compuesto por discusión de resultados y finalizando con las recomendaciones.

La investigación se ha redactado teniendo en cuenta los parámetros y el estilo APA sexta edición.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del Problema

La calidad es un termino que varias personas hacen referencia a ella, todos la enaltecen, debido a ello, dieron distintas definiciones, sobre sus dimensiones existen muchas investigaciones, sin embargo, un tema que hasta la fecha es estudiado son los parámetros de calidad en la atención del cliente o en la atención de un servicio.

Por otro lado, Camacho (citado por Cruzado, 2016) sostiene que: “las dificultades que enfrenta nuestro sistema judicial. Al terminar el 2015, más de dos millones de procesos quedaran sin resolverse; de otro lado, de cada 100 jueces que existen en el Perú, 42 se encuentran en situación de provisionalidad.” (p.15)

En el Perú existen 2912 jueces. Según Gaceta Jurídica (2015) señala que: “Tenemos un solo juez por cada 10,697 habitantes, tenemos 9.44 jueces por cada 100,000 personas” (p.5)

Por otro lado, Camacho (citado por Elías, 2017) sostiene que:

[Todo] ciudadano espera que cuando un juez resuelve un conflicto, lo haga con la independencia e imparcialidad que su función exige. Para alcanzar ello, una de las tareas que tiene que materializar la administración del Estado es garantizar a los jueces la permanencia en el cargo y una remuneración decorosa con su función, como lo establece el propio texto del artículo 146 de la Constitución Política. (p. 6)

En el Perú, la aprobación de la ciudadanía del Poder Judicial en los últimos años ha sido la siguiente:

| años | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|------|------|------|
| %    | 33   | 22   | 16   | 11   | 12   |

Fuente: Diario oficial El Peruano

Según Herrera (citado por Arias, 2019) sostiene que:

La calidad puede volverse una utopía si todos la sueñan, muchos la explican, pocos la implementan y nadie la respalda. En lo que respecta al sistema de administración de justicia, las diversas entidades que lo conforman realizan muchos esfuerzos — mediante proyectos propios o auspiciados por la cooperación internacional— para mejorar sus actividades y, por ende, la calidad de su servicio. Pese a ello, la percepción ciudadana continúa siendo negativa. (p. 3)

En los juzgados de paz letrado de Mazamari, San Martín de Pangoa y Río se hace necesario realizar una evaluación sobre la calidad de servicio que brindan.

La mejora en calidad de servicio en los juzgados permitirá brindar una solución, otorgando garantías frente al pedido de los usuarios. Donde una sociedad se encuentra cada día con una mayor información, el cual necesita de una correcta administración de justicia para responder a las altas expectativas de esta. Debido a ellos, los juzgados de paz letrado deben de encontrar las necesidades y realizar cambios de acuerdo a las necesidades de mejora en aquellos procedimientos para poder realizar de una manera eficaz y eficiente conforme a las normas que le facultan.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la incidencia de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de eficacia logrado de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018?

¿Cuál es la frecuencia de la aplicación de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018?

### **1.3. Objetivo General**

Demostrar el grado de incidencia de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.

### **1.4. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de eficacia logrado de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.
- Identificar el nivel de frecuencia de aplicación de la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

#### **1.5.1. Justificación teórica**

El presente estudio nos permitirá conocer la calidad de servicio que percibe el usuario, ya que las instituciones de servicio de los juzgados de paz letrados tienen un rol importante en la sociedad, y de ellos dependerá el bienestar de la justicia y prevención de delitos. La falta de calidad en los servicios de los juzgados de paz letrado viene siendo un problema.

#### **1.5.2. Justificación Práctica**

La investigación nos brindó una atención de calidad en el servicio de los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo está relacionado con los problemas del día a día, toda vez que el presente trabajo de investigación se desarrolló en los usuarios.

Con el desarrollo de esta investigación, se buscará ofrecer una atención de calidad en todos los juzgados de paz letrados de la provincia

de Satipo, ya que es una provincia con crecimiento de población, el cual necesita un juzgado de calidad y de este modo crezca el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

La investigación metodológicamente es importante porque para su construcción se ha utilizado el método científico y se ha desarrollado en función de la estructura metodológica de la investigación, por ello se considera que metodológicamente cumple con el requisito.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las principales limitaciones son la distancia donde se encuentran los tres juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo. Otra de las limitaciones fue de poder aplicar los instrumentos en los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.

### **1.7. Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación fue viable toda vez que fue autofinanciado por el alumno, asimismo es viable debido a la importancia de las partes que intervienen en la administración de justicia que intervienen en el Juzgado de Paz.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

(Cortes Ligarreto, 2015), en su tesis titulado “Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados civiles de Colombia” en Colombia con el objetivo de analizar la calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados civiles de Colombia con el tipo de investigación descriptiva con la técnica de encuestas dando con la población y muestra de 22 usuarios llegando a la conclusión. Conforme a los resultados expuestos, los cuales fueron obtenidos previa consulta realizada en: encuestas, entrevistas, observación directa y documentación oficial del ente regulador de los juzgados civiles, se comprobó que la percepción de los usuarios e incluso no usuarios del sistema judiciales es negativa frente a la calidad del servicio al cliente que ofrecen. Lo anterior mayormente por el incumplimiento frente a los tiempos de respuesta que otorgan los juzgados civiles y que, pese a la implementación del plan de descongestión, la actual carga laboral es mayor a la capacidad instalada. Pese a los esfuerzos realizados por la sala administrativa del consejo superior de la judicatura, esto es, respecto al plan nacional de descongestión y a la implementación del sistema de oralidad en la jurisdicción ordinaria, son impulsos valerosos, no obstante, se confirma una gran descompensación entre la planeación y la ejecución y esto es lo que mantiene una percepción negativa en los usuarios y no usuarios del sistema frente al servicio que prestan

##### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Justo Eriquito, 2017) Con su tesis titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno, 2015” en Puno con el objetivo de fortalecer la independencia judicial en sus aspectos

jurisdiccionales y administrativos, como fundamento esencial para la protección del sistema democrático y de los derechos humanos; y lograra el acceso oportuno del servicio de administración de justicia a la ciudadanía, garantizando la probidad de los magistrados, personal jurisdiccional y administrativo con el tipo de investigación descriptivo con las técnicas de encuesta dando con la población y la muestra de 168 usuarios acuden al 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de puno llegando a la conclusión

Según el cálculo de correlación de Pearson, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el cuarto juzgado de familia de la corte superior de justicia de puno durante el año 2015, es positiva moderada con el nivel de correlación de 0.63, siendo significativa según la hipótesis general, es decir, que existe una dependencia entra ambas variables, cuando una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante (P.94)

(Quiroz Hernandez, 2013)con su tesis titulado “influencia del clima laboral en las relaciones interpersonales de los servidores del juzgado de familia de la corte superior de justicia la libertad – Trujillo 2013”en Trujillo con el objetivo de analizar la influencia del clima laboral en las relaciones interpersonales dentro de los juzgados de familia en la corte superior de justicia la libertad con el tipo de investigación descriptivo con la técnica de encuestas dando con la población total por 50 trabajadores pertenecientes a los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la libertad y la muestra se encuentra conformado por 44 trabajadores pertenecientes a los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la libertad llegando a la conclusión

En los juzgados de familia de la corte superior de justicia la libertad Trujillo, predomina un deficiente clima laboral que afecta negativamente las relaciones interpersonales entre los trabajadores (P.95)

El deficiente clima laboral genera conflictos entre los servidores de los juzgados de familia de la CSJLL –Trujillo, que afecta la calidad de atención a los usuarios (P.95)

El deficiente clima laboral genera desorganización el trabajo de los servidores de los juzgados de familia de la CSJLL – Trujillo, que afecta la calidad de atención a los usuarios (P.95)

(Arbulo Montoya, 2016)en su tesis titulado “gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo, san Martín – 2016”en Tarapoto el objetivo es determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo, san Martín – 2016 con el tipo de investigación descriptiva con la técnica de encuestas dando con la población de 160 usuarios que asisten al mes al juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo y la muestra de 100 usuarios del juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo llegando a la conclusión

Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo, san Martín – 2016.La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de satisfacción al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de satisfacción a usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,536. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación (P60)

(Fisfalen Huerta , 2014)En su tesis titulado “Análisis económico de la carga procesal del poder judicial” en Lima el objetivo es determinar de las cuales son los factores que hacen que se mantenga la alta carga procesal en el poder judicial, a pesar del aumento de la producción de resoluciones judiciales con el tipo de investigación descriptiva con la técnica de encuestas dando con la población y muestra de 1200 resoluciones de la carga procesal del poder judicial llegando a la conclusión

Se ha determinado que la carga procesal se mantiene alta en el sistema de justicia, a pesar de que hay un esfuerzo por parte del poder judicial por aumentar la oferta de resoluciones judiciales (P.171)

Se ha comprobado que cuando disminuyen los costos de dilación, la cantidad demandada de resoluciones judiciales (P.171)

Se ha comprobado que la referida expansión en las resoluciones judiciales se explica más que nada por la contratación de nuevo personal, que se ha sucedido en los últimos años. Por lo tanto, podemos decir que el crecimiento de la producción de resoluciones judiciales se explica en gran parte por el aumento del factor trabajo. Sin embargo, el incremento en el número de trabajadores se hace insuficiente para incrementar la oferta de resoluciones judiciales a niveles que pudiera no solo equipararse al ingreso de nuevos expedientes, sino situarse por encima de este para reducir la carga procesal acumulada. En cuanto al factor capital, en este caso, podemos entenderlo, para los efectos en tema de estudio, como la infraestructura en cuanto al número de dependencias judiciales. Sobre el particular, se aprecia que en los años en estudio ha habido un ligero incremento en el número de dependencias judiciales; sin embargo, esto no ha afectado de manera significativa la oferta de resoluciones judiciales (P.171)

(Cama Meza, 2017) en su tesis titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de puente piedra – 2016” en Perú el objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio del usuario en el juzgado de paz letrado de puente piedra – 2016 con el tipo de investigación descriptivo con la técnica de encuesta dando con la población de 135 usuarios que concurren ante el juzgado de paz letrado de puente piedra – 2016 y la muestra de 100 usuarios que concurren ante el juzgado de paz de puente piedra -2016 llegando a la conclusión

El desarrollo estadístico efectuado conforme al objetivo general ha permitido demostrar que existe una moderada relación positiva entre la

calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado de la paz letrado puente piedra – 2016, determinada por el Rho de Spearman igual a 0.313, frente al (grado de significación estadística) (P.60)

El resultado estadístico demuestra que existe una moderada relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el juzgado de la paz letrado puente piedra – 2016 determinado por Rho de Spearman igual a 0.413, frente al8 grado de significación estadístico) (P.60)

(Freitas Panduro & Vela Huanuiri, 2015)en su tesis titulada “Incumplimiento de la pena de presentación de servicios a la comunidad en los juzgados de paz letrado de comisaria de Maynas del distrito judicial de Loreto, periodo 2009 – 2013”en Perú con el objetivo de analizar las sentencias judiciales que tenga la calidad de cosa juzgada, en las cuales se han aplicado la pena de prestación de servicios a la comunidad, en el juzgado de paz letrado de la comisaria de Maynas del distrito judicial de Loreto, durante los años 2009 – 2013.(Tercer Juzgado de Paz letrado de la comisaria de Maynas – Turno A y B competente en los procesos por faltas) con el tipo de investigación descriptiva con la técnica de encuestas dando con la población 700 judiciales que tengan la calidad de cosa juzgada, expedida por el juzgado de paz letrado de la comisaria de Maynas Loreto durante los años 2009 – 2013 con la muestra de 20 sentencias judiciales que tengan la calidad de cosa juzgada, expedida por los juzgados de la paz de comisaría del distrito judicial de Maynas Loreto durante los años 2009 – 2013, lo que equivaldrá al 100% de la población llegando a la conclusión.

El proceso de faltas, dada la naturaleza jurídica de estas, se regula, en escrito, por las normas del proceso penal, y por su mérito le concede la juez de paz letrado, facultades jurisdiccionales para el conocimiento de este tipo de procesos, conforme a la ley orgánica del Poder Judicial (P.199)

Las penas limitativas de derechos, más concretamente, la prestación de servicios a la comunidad, es una pena de contribuir a la resocialización del penado a través del trabajo voluntario gratuito en entidades asistenciales, hospitalarias, escuelas, orfanatos, otras instituciones similares y obras públicas y de otro lado, favorecer a la sociedad con tales trabajos comunitarios, pero para que se cumpla debe existir coordinación con los antes que ejecutan las penas (Poder Judicial e INPE) (P.199)

El juzgado de paz letrado de comisaria, no está ejerciendo el idus puniendi, para que se cumpla lo que se prevé en su sentencia, ello si tenemos en cuenta que el INPE solo es un ente administrativo (P.199)

(Escobar Andia, 2017) en su tesis titulado “estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima sur y Lima norte, 2015” en Lima con el objetivo de comparar el nivel de calidad de servicio que alcanzaron los distritos judiciales de Lima sur y Lima norte, en el año 2015 con el tipo de investigación descriptiva con la técnica de encuestas dando con la población de 40270 usuarios del distrito judicial de Lima sur y 112756 usuarios del distrito de Lima norte con la muestra de 381 usuarios del distrito judicial de Lima sur y 383 usuarios de Lima norte llegando a la conclusión

Se concluye que, existe diferencia entre el nivel de calidad de servicio entre los distritos judiciales de Lima sur y Lima norte, en el año 2015, debido a que en el distrito judicial de Lima sur se observa que el 9% de los usuarios perciben la calidad de servicio como baja, el 82% como regular y el 9% como alto, y, el distrito judicial de Lima norte el 13% de los usuarios percibieron la calidad de servicio como baja, el 82% como regular y el 5% como alto (P.62)

## **2.2. Bases teóricas**

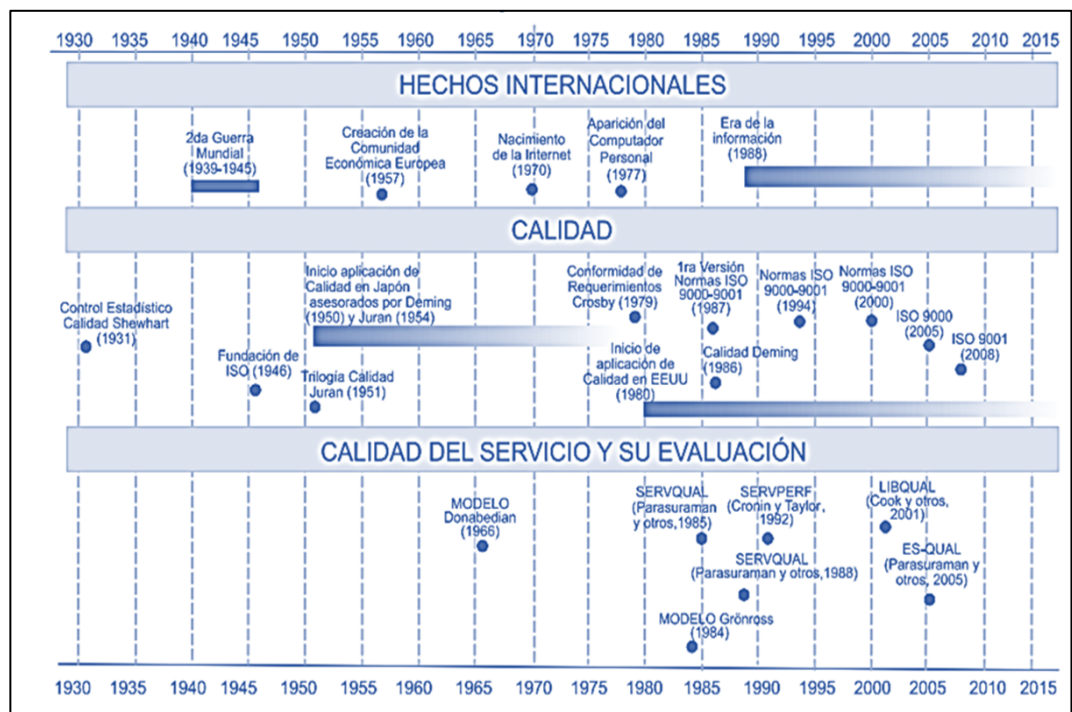
### **2.2.1. Perspectivas sobre calidad de servicio**

Según Marín (2018) sostiene que:

En la literatura diversas perspectivas que caracterizan la postura de algunos autores para definir calidad de servicio y a partir de los cuales se han diseñado diversos modelos de evaluación considerando para ellos los atributos valorados en la prestación de un servicio excelente estos están determinados por las perspectivas desde las cuales se formulan siendo dos las encontradas en la literatura a saber la perspectiva expectativas-percepciones y la perspectiva objetiva-subjetiva (también llamada interno-externo). (p. 19-20)

Al respecto, desde un punto de vista objetivo subjetivo, en la definición de calidad podemos hacer referencia dos puntos de vista; una externa la cual se encuentra asociada a la percepción y expectativas del usuario llamada subjetiva, y desde el punto de vista interno dicha evaluación se realizará considerando a la persona que preste el servicio para cumplir con los indicadores internos u objetivos

**Figura 1.**  
*Resumen cronológico*



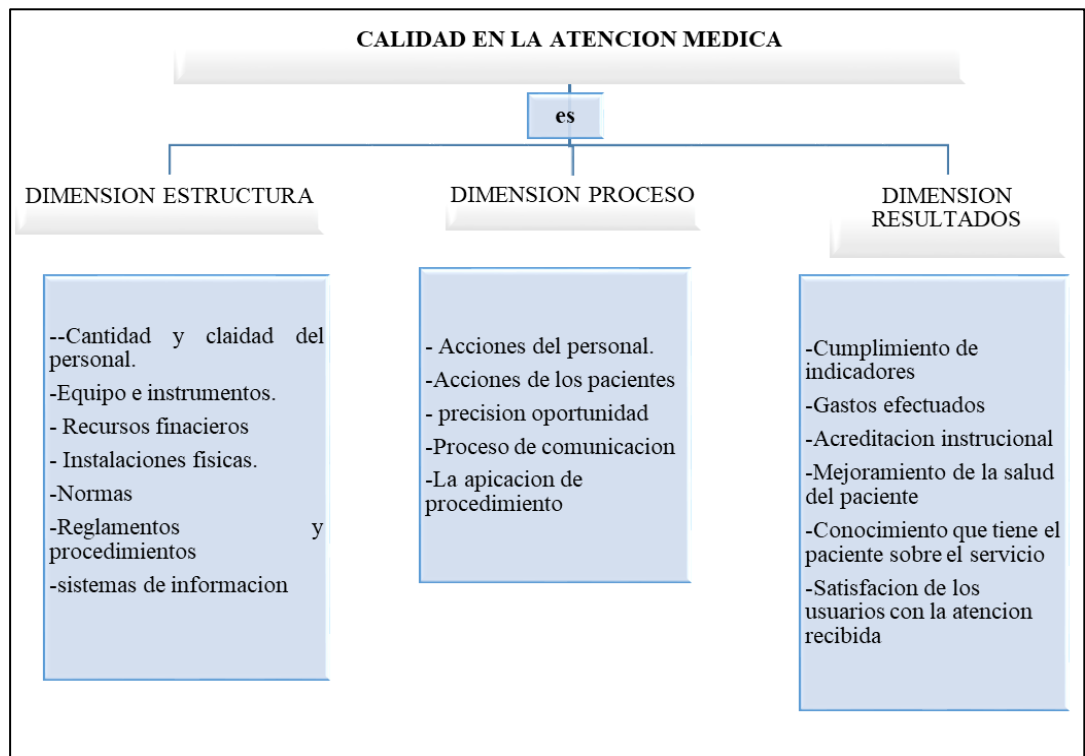
De la figura 1, el orden cronológico de las teorías existentes sobre calidad, donde se mostraron diversos modelos de evaluación, desde las destacadas teorías y aportes académicos en temas de calidad y su

evolución, donde podemos observar sus teorías presentadas desde los años de 1970 el cual coincidió con la época del internet mediante un computador personal, asimismo con el nacimiento de la era de la información, es donde se observa grandes aportes técnicos y filosóficos sobre temas de calidad, para posteriormente formar definiciones con respecto a los estándares de calidad internacional como son las normas ISO.

### 2.2.2. Modelos de Calidad

a). **Modelo de calidad de la atención medica de Avedis Donabedian (1966).** Este tipo de evaluación establece en su contenido dimensiones con respecto a una estructura y resultado de cada indicador de evaluación, el mismo que esta relacionado entre el proceso y resultado, del cual los indicadores sirven para una sistematización de criterios generadores de las responsabilidades en la calidad de atención.

**Figura 2.**  
*Modelo de calidad Médica*



Al respecto Molina (2018) sostiene que:

Este modelo la estructura describe las características físicas de la organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso es lo que se hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura. (p. 21)

Asimismo, Molina (2018): “describe las características físicas de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno el proceso es lo que se hace para tratar a los pacientes finalmente el resultado” (p. 36)

**b). Modelo de evaluación de la calidad del servicio service QUALITY (SERQUAL).** Según Torres y Vásquez (citado por Molina, 2018) sostiene que: “fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml inicialmente en 1985 con su estudio de tipo cualitativas con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro reconocidas empresas de servicios.

Como resultado principal estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de la teoría de las brechas o Gaps (the gaps models of service quality) este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido el modelo vincula cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca- oído las necesidades personales de los usuarios sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma y está conformado por diez dimensiones para valorar la calidad del servicio.

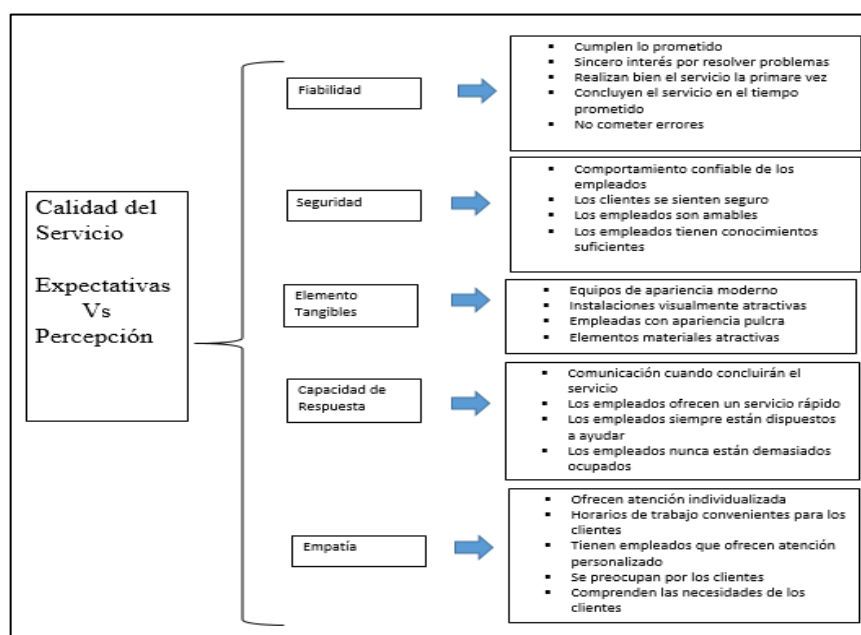
Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Barry en 1988 apoyados en una investigación cuantitativa realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior o cinco dimensiones: a) empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizadas que ofrecen las empresas a sus usuarios b) fiabilidad:

habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiables y cuidadosa  
 c) seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar creatividad y confianza d) capacidad de repuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido finalmente e) elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas equipos personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco dimensiones anteriores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo e instrumento de evaluación de la calidad de servicio plantearon 22 pregunta desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas e igual número de ítem sobre sus percepciones del servicio recibido evaluados en una escala de Likert de siete puntos conformado así el instrumento con 44 ítems. De esta manera cuando las expectativas son superadas el servicio puede considerarse de excepcional calidad cuando no se cumple las expectativas del usuario el servicio se califica como deficiente finamente cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario se define como un servicio de calidad satisfacción.” (pp. 17-19)

La estructura de sus dimensiones y atributos se muestra en la

**Figura 3.**  
*Modelo Servqual*

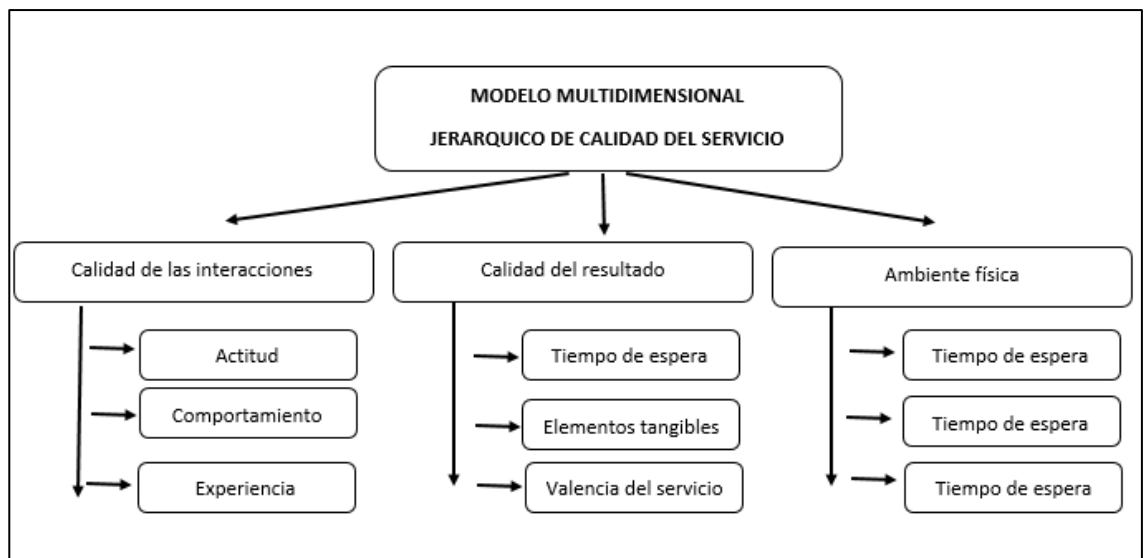


Parasuraman y otros (citados por Piña; Pallac; Astudillo y Maldonado, 2016) señalan que: “la calidad percibida en servicio es un juicio global relacionado con la superioridad de servicio de carácter subjetiva y multidimensional en este sentido su medición implica establecer dimensiones para su evaluación” (p. 21)

### c). Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)

Brady y Cronin (2001) se basan en las percepciones de los usuarios, al respecto Molina (2018) señala que: “del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y al final los combinan para llegar a su percepción global a través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio” (p. 19)

**Figura 4.**  
*Modelo multidimensional*



### 2.2.3. Definiciones de calidad de servicio

**Calidad.** Según Hoffman y Bateson (citado por Pérez, 2017) sostiene que:

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el

ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla. (p. 12)

### **Calidad de servicio**

(M. Juran , 1954), señala que “para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad solo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”

(Duque , 2005 ), esto consiste en “una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas en todas las etapas del proceso del servicio el objetivo básico” (p. 65)

(Cantu Delgado , 2011) señala que “por la naturaleza intangibles de los servicios el cliente los evalúa por medio de lo que percibe y como lo percibe la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores.se desarrollo de una cultura de calidad trabajo en equipo y el concepto de valor al cliente y la calidad en la operación y el producto o servicio técnicas modelos y sistemas para el mejoramiento de la calidad”

(Gronroos , 1994 ) esto consiste “la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa local y a su vez por otros dos componentes distintas la calidad técnica y la calidad funcional la calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico los medios materiales la organización interna es lo que gronroos denomina la dimensión del que lo que el consumidor recibe la calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el en el desarrollo del proceso de producción del servicio”

(Parasuraman , 1985 ) esto consiste “anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis toda vez que no existen medidas objetivas las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibidos por lo tanto la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualización y evaluar la calidad del servicio”

(Vasques , 1996), esto consiste “la calidad objetiva es una visión interna de la calidad pues es vida desde un enfoque de producción el objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se unas actividades que permitan ser estandarizadas control de estadísticas de la calidad”

**Dimensiones de la calidad de servicio.** El modelo Servqual presenta las siguientes dimensiones:

- a) **Tangible.** Según Don Peppres (citado pro Espiritu, 2016) señala que: “pueden impactar en la calidad de tu servicio te permitirá mirarlos desde otra perspectiva” (p. 29)
- b) **Capacidad de respuesta.** Al respecto Ramos (2015) sostiene que: “en términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.” (p. 126)

Por otro lado, Bill Prince (citado por Espiritu, 2016) señala que:

Disposición de ayudar a los clientes y preverlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser entendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso delante de ellas y una buena forma de hacerlo es la retroalimentación con las observaciones. (p. 28)

- c) **Seguridad.** Al respecto Ochoa y Vargas (2018) sostienen que: “significa libre de cualquier peligro o daño, y desde el punto de vista psicosocial se puede

considerar como un estado mental que produce en los individuos un particular sentimiento de que esta fuera o alejado de todo peligro” (p. 7)

**d) Empatía** (Muñoz Zapata & Chaves Castaño, 2013) sostiene que: “son productos de las diversas corrientes que se han ocupado del fenómeno de la empatía, desde la mirada de biólogos, educadores, psicólogos, neurólogos, entre otros, llevando el término a expresar diferentes asuntos de acuerdo con el modelo que lo enuncia” (p. 123)

#### **2.2.4. Texto único ordenado de la ley orgánica del poder judicial**

Respecto a los órganos jurisdiccionales el Decreto Supremo N° 17-93-JUS señala:

Son órganos jurisdiccionales del Poder Judicial:

**Juzgados de Paz Letrados.** En los que el juez es un abogado y resuelve aplicando el derecho nacional.

**Juzgado de Paz.** Anteriormente llamado “Juzgado de Paz no Letrado” en los que el juez no es abogado sino un ciudadano que goce de prestigio, este juez no se encuentra obligado a aplicar el derecho nacional sino también su criterio de justicia y equidad este tipo de juzgados solo existen en localidades alejadas que no tiene fácil acceso o no están comprendidas dentro de la competencia de un juzgado de paz letrado contra lo resuelto por el juez de paz cabe la interposición de un medio impugnatorio ante el juez de paz letrado.

#### **b) Los Juzgados de Paz de la provincia de Satipo.**

**Distrito de Mazamari.** El juzgado de paz letrado de Distrito de Mazamari está ubicado en la calle Malvinas S/N Mazamari en donde la autoridad que permite conciliar en los conflictos de las personas con el objetivo de llegar a una solución correcta.

**Distrito de Río Tambo.** El juzgado de paz letrado de Distrito Río Tambo está ubicado en la calle Puerto Prado-Puerto Remolino S/N en donde que

la autoridad que permite conciliar en los conflictos de las personas con el objetivo de llegar a una solución correcta.

**Distrito de San Martín de Pangoa.** El juzgado de paz letrado de Distrito de San Martín de Pangoa está ubicado en la calle Jr.28 de Julio 6ta cuadra en donde que la autoridad que permite conciliar en los conflictos de las personas con el objetivo de llegar a una solución correcta.

### **2.3. Definiciones Conceptuales.**

#### **Fiabilidad**

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que el Juzgado cumpla con sus promesas, sobre entregas, suministro de servicios, solución de los problemas y fijación del tiempo de entrega de los resultados.

#### **Seguridad**

Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

#### **Sensibilidad**

Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los usuarios, y solucionar problemas.

#### **Empatía**

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

#### **Elementos tangibles**

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos materiales, personal.

## **Satisfacción**

Es el resultado de la indiferencia entre los estándares de comparación previas de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio o bien de consumo”

## **Capacidad de respuesta**

Según Aguayo y Ignacio (2017) lo definen como:

Se define como la disposición a entregar a un servicio expedito a ayudar a los clientes en esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas quejas y problemas del cliente esta capacidad de respuesta y se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tiene que esperar por la asistencia las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas esta es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde el punto de vista de la empresa. (p. 24)

## **Certeza**

Según Aguayo y Ignacio (2017) lo define como:

Se define como el conocimiento y cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza esta dimensión toma la particular importancia en los servicios que los clientes perciben como de alto riesgo o para servicios en los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados la confianza y credibilidad puedes encarnarse en una persona que vincula al cliente con la empresa o en la organización misma. (p. 24)

## **2.4. Sistemas de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Hi: El grado de incidencia percepción de la calidad de servicio, es significativamente alto, en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

H1: El nivel de eficacia logrado percepción de la calidad de servicio, es significativamente alto, en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.

H0: El nivel de frecuencia de aplicación de la percepción de la calidad de servicio, es significativamente alto, en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo, 2018.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable única**

Calidad de servicio

## 2.6. Operacionalización de las variables

| Variable            | Dimensiones         | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                            | Nivel de medición |
|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de servicio | Fiabilidad          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple lo prometido</li> <li>• Sincero interés por resolver problemas</li> <li>• Realizan bien el servicio la primera vez.</li> <li>• Concluyen el servicio en el tiempo prometido.</li> <li>• No cometen errores.</li> </ul> | Ordinal           |
|                     | Seguridad           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento confiable de los empleados.</li> <li>• Usuarios se sienten seguros.</li> <li>• Los empleados son amables.</li> <li>• Los empleados tienen conocimientos suficientes.</li> </ul>                                |                   |
|                     | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de apariencia moderna.</li> <li>• Instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra.</li> <li>• Elementos materiales atractivos.</li> </ul>                                            |                   |

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **Descriptiva**

Bunge (2009) la presente investigación es básica porque permite sistematizar el conocimiento. En este caso sobre la calidad de servicio.

Asimismo, López (2005) sostiene que: “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 a investigar” (p. 103)

Por ello, la investigación se consideró de tipo descriptivo por que permitió describir la percepción de la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones.

##### **3.1.1. Enfoque**

##### **Enfoque cuantitativo:**

Las investigaciones de enfoque cuantitativo, busca explicar una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva (Galeano , 2004) su intención es “buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a población o situaciones amplias trabajan fundamentalmente con el numero el dato cuantificable”. Así, la investigación desarrollada se encuentra enmarcada en el enfoque cuantitativo, en el cual se comparó las precepciones de la calidad de servicio de los tres Juzgados de la provincia de Satipo.

### 3.1.2. Alcances o nivel

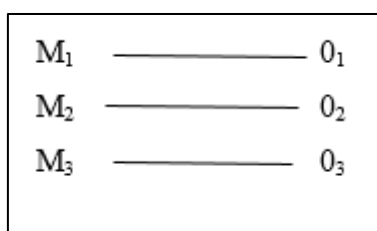
Es descriptivo, debido a que nos permitió describir la comparación de la variable calidad de servicio en tres Juzgados de Paz Letrado.

### 3.1.3. Diseño

(Andeger Eg, 1989) sostiene “El diseño de la investigación es la ordenación de los elementos o partes básicas (materiales o conceptuales) requeridos para la producción de cualquier objeto o estructura... es el esbozo, esquema, prototipo modelo que indica el conjunto de decisiones, pasos y actividades a realizar para guiar el curso de una investigación”.

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”.

De esta manera en la presente investigación se consideró el diseño descriptivo comparativo siendo su esquema.



$M_1$ : Juzgado de paz letrado – Mazamari

$M_2$ : Juzgado de paz Letrado – San Martin de Pangoa

$M_3$ : Juzgado de paz letrado – Rio Tambo.

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

$O_2$ : Información y/o observación al juzgado de paz letrado – San Martin de Pangoa

$O_3$ : Información y/o observación a juzgado de paz letrado – Rio Tambo.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población.

Rubio (2016) “La población es un conjunto formado por todas las unidades de análisis para el cual se deben hacer las extrapolaciones e inferencias a manera de generalización de los hallazgos realizados. La unidad de muestreo son agrupaciones de unidades de análisis claramente determinadas o disjuntas que cubren completamente el arco de muestreo”.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se trabajó con una población infinita, debido a que los usuarios ingresan y salen de los juzgados se le considera población móvil.

### 3.2.2. Muestra.

El tamaño de la muestra se calculó con la fórmula de la muestra infinita

$$n_o = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Donde: n=Número de elementos de la muestra, N=Número de elementos del universo.

P/Q= Probabilidades con las que expresa el fenómeno (50/50).  $Z^2$ =valor critico correspondiente al nivel de confianza elegido, siempre se opera con valor sigma 2, luego

$Z=2$ . E = Margen de error permitido (determinado por el investigador, en un 10%). Calculando la muestra obtenemos lo siguiente:

$$n_o = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

$$n_o = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)}{0.1^2}$$

$$n_o = 96.04$$

Calculando la muestra ajustada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n = \frac{150.062}{1 + \frac{150.062}{5000}}$$

$$n = 91.23$$

A continuación, podemos observar en que la muestra estará conformada por 90

Por lo tanto, en la comparación respecto a la calidad de servicio se aplico el instrumento a los usuarios de cada uno de los tres jurados.

#### **Juzgados de paz a nivel de la provincia de Satipo Según distrito**

| <b>Juzgado De Paz Letrado</b> | <b>N° Población</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>N° Muestra</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Mazamari</b>               | 128                 | 33.3%             | 30                | 33%               |
| <b>Rio Tambo</b>              | 128                 | 33.3%             | 30                | 33%               |
| <b>San Martin de Pangoa</b>   | 128                 | 33.3%             | 30                | 33%               |
| <b>Total</b>                  | 384                 | 100%              | 90                | 100%              |

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Para la recolección de datos**

Técnica

Encuesta

Es aquella técnica mediante el cual se obtendrá información de manera oral y personal de un acontecimiento vivido con los aspectos subjetivos de las personas que informaran de una realidad materia de estudio. (Folgueiras, 2009)

### **Instrumento**

#### **Cuestionario**

El instrumento respecto a la calidad de servicio estuvo conformado por 24 ítems, las dimensiones como fiabilidad componen de 5 ítems, dimensión capacidad de respuesta 6 ítems, dimensión empatía 5 ítems, dimensión aspectos tangibles 4 ítems.

#### **3.3.2. Para la presentación de datos**

El cuestionario de la variable calidad de servicio cuenta con cinco dimensiones tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; el instrumento corresponde a la escala de Likert y los valores son ordinales así.

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

### **Validez.**

Según (Mejía Mejía, 2016) sostiene “la validez es una cualidad en que consiste en que las pruebas midan lo que pretende medir. Las pruebas deben medir las características específicas de las variables para las cuales fueron diseñadas, las pruebas que no tienen validez no tienen utilidad alguna. La validez también se le denomina veracidad, exactitud, autenticidad, o solidez de la prueba” (p.132).

**El instrumento fue validado mediante juicio de experto.**

| <b>Experto</b>                 | <b>Grado</b> | <b>Puntaje porcentual</b> | <b>Valoración</b> |
|--------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------|
| <b>Richar Olivera Villegas</b> | Magister     |                           | Adecuado          |
| <b>Valverde</b>                | Magister     |                           | Adecuado          |
| <b>Raúl De La cruz Sulca</b>   | Magister     |                           | Adecuado          |
| <b>Media aritmética</b>        |              |                           | Adecuado          |

Fuente: elaboración propia

Se ha determinado el resultado de la validación de juicio de expertos los cuales dieron su aprobación correspondiente.

### **Confiabilidad.**

Al respecto, Mejía (2016) menciona sobre la confiabilidad “Se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicando varias veces, replica el mismo resultado”. (p.137).

Hernández (2016) indica que. “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en el que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

El instrumento de la calidad de servicio se aplicó a 20 usuarios de los Juzgados, posteriormente se procesó la data obtenida mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach haciendo uso del programa Spss de esta manera se interpretó los resultados.

### **Baremo para el análisis de índice de consistencia (alfa de Cronbach)**

| Intervalos  | Categoría |
|-------------|-----------|
| [0.8 – 1.0] | Alta      |
| [0.6 – 0.8[ | Buena     |
| [0.4 – 0.6[ | Moderada  |
| [0.2 – 0.4[ | Baja      |
| [0.0 – 0.2[ | Muy baja  |

Fuente: Estadística aplicada

Si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

### **3.4. Para el análisis e interpretación de datos**

#### **Para el análisis estadístico.**

Los cuadros se presentarán de forma comparativa de los tres juzgados, inicia con la variable y luego con las dimensiones finalmente concluye con la interpretación.

Para la contratación de las hipótesis se ha utilizado el estadístico ANOVA, para el cumplimiento de los supuestos se realizó los siguientes procedimientos.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos

Los resultados se presentan en el siguiente orden, primero la variable calidad de servicio y luego las dimensiones respectivamente.

**Tabla 1.**

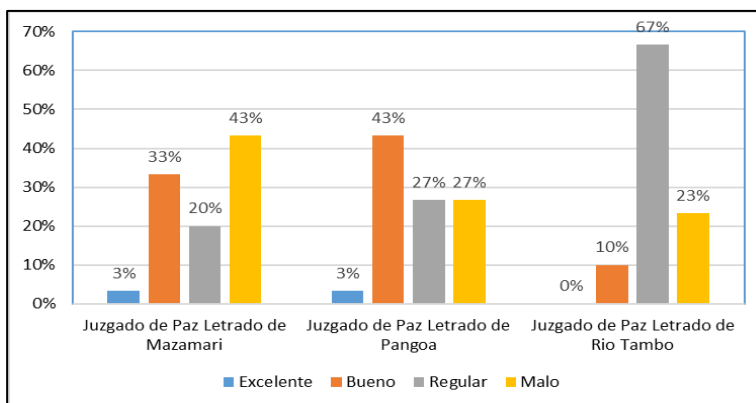
*Calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari |      | Juzgado de Paz Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo |      |
|------------------|------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                  | fi                                 | hi%  | fi                               | hi%  | fi                                  | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 1                                  | 3%   | 1                                | 3%   | 0                                   | 0%   |
| <b>Bueno</b>     | 10                                 | 33%  | 13                               | 43%  | 3                                   | 10%  |
| <b>Regular</b>   | 6                                  | 20%  | 8                                | 27%  | 20                                  | 67%  |
| <b>Malo</b>      | 13                                 | 43%  | 8                                | 27%  | 7                                   | 23%  |
| <b>Total</b>     | 30                                 | 100% | 30                               | 100% | 30                                  | 100% |

*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

**Gráfico 1.**

*Calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.*



*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

#### Interpretación.

En la Tabla y Gráfico 1. Respecto a la Variable Calidad de Servicio. El 3% de los encuestados tienen una percepción excelente del Juzgado de Paz Letrado de Mazamari y de Pangoa frente al Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo que obtuvo 0%; La percepción sobre la calidad de servicio en el

Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel Bueno con un 33% y Malo con 43%; En cambio la percepción sobre la calidad de servicio en el juzgado de Paz Letrado de Pangoa se encuentra en el nivel bueno con 43% , malo y regular con 27% respectivamente; Finalmente la percepción de la calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo se encuentra en el nivel regular con 67% y malo con 23%. Por ello en la Provincia de Satipo, la ciudadanía percibe como bajo el nivel del cumplimiento del rol de justicia; estos marcados niveles de desaprobación revelan que tienen diversas expresiones sobre la percepción de baja calidad del servicio.

## Dimensión fiabilidad

**Tabla 2.**

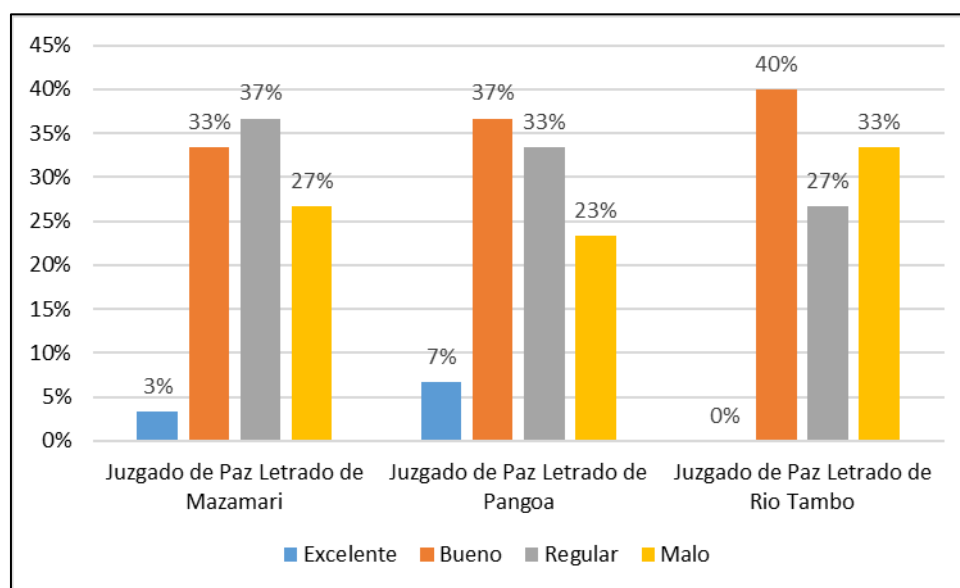
*Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari |      | Juzgado de Paz Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo |      |
|------------------|------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                  | fi                                 | hi%  | fi                               | hi%  | fi                                  | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 1                                  | 3%   | 2                                | 7%   | 0                                   | 0%   |
| <b>Bueno</b>     | 10                                 | 33%  | 11                               | 37%  | 12                                  | 40%  |
| <b>Regular</b>   | 11                                 | 37%  | 10                               | 33%  | 8                                   | 27%  |
| <b>Malo</b>      | 8                                  | 27%  | 7                                | 23%  | 10                                  | 33%  |
| <b>Total</b>     | 30                                 | 100% | 30                               | 100% | 30                                  | 100% |

*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

**Gráfico 2.**

*Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*



*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

## Interpretación.

En la Tabla y Gráfico 2; respecto a la dimensión fiabilidad; sobre la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad, el 7% de los encuestados respondieron respecto al Juzgado de Paz Letrado de Pangoa que se encuentra en el nivel excelente y el 3% percibieron que el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel excelente. En el nivel Bueno se encuentra el Juzgado de Paz Letrado en un 40%, seguido el

Juzgado de paz Letrado de Pangoa en un 37% , y el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari en un 33%; En el nivel Malo se encuentra el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo en un 33%, el Juzgado de Paz Letrado de Pangoa en un 23% y el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari en un 27%.

En conclusión, de acuerdo a los datos, se puede entender que los usuarios tienen mayor porcentaje de opiniones negativas hacia el trabajo que desempeñan los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Pangoa, Mazamari y Rio Tambo en el procedimiento de sus procesos judiciales.

## Dimensión Capacidad de respuesta

**Tabla 3.**

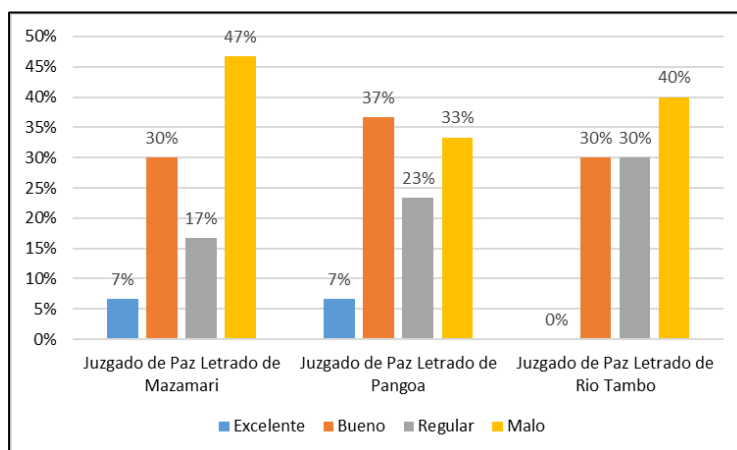
*Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz<br>Letrado de<br>Mazamari |      | Juzgado de Paz<br>Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz<br>Letrado de Rio<br>tambo |      |
|------------------|------------------------------------------|------|-------------------------------------|------|-------------------------------------------|------|
|                  | fi                                       | hi%  | fi                                  | hi%  | fi                                        | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 2                                        | 7%   | 2                                   | 7%   | 0                                         | 0%   |
| <b>Bueno</b>     | 9                                        | 30%  | 11                                  | 37%  | 9                                         | 30%  |
| <b>Regular</b>   | 5                                        | 17%  | 7                                   | 23%  | 9                                         | 30%  |
| <b>Malo</b>      | 14                                       | 47%  | 10                                  | 33%  | 12                                        | 40%  |
| <b>Total</b>     | 30                                       | 100% | 30                                  | 100% | 30                                        | 100% |

*Fuente: Encuesta realizada a los Juzgados de Paz Letrado.*

**Gráfico 3.**

*Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo.*



*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

## Interpretación

En la Tabla y Gráfico 3, con respecto a la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta, la percepción sobre esta dimensión es como sigue, el 7% de los Juzgados de Pangoa y Rio Tambo se encuentra en

el nivel excelente respectivamente, el mayor porcentaje de percepción se encuentran por debajo del nivel regular, siendo el 47% del Juzgado de Mazamari que se encuentra en el nivel Malo seguido del 40% del Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo.

Por lo tanto, la presente dimensión evalúa si el personal de los Juzgados de Pangoa, Mazamari y Rio Tambo se muestra en un nivel regular a ayudar a los usuarios en todo momento, así mismo si brindan un trato considerable, amable y siente las necesidades que tienen en sus lenguas nativas. Con los resultados obtenidos del indicador de capacidad de respuesta se pudo obtener que un mayor porcentaje de personas tienen un inconveniente para realizar sus procesos.

**Al respecto Justo (2017) sostiene que:**

En tanto que, las dificultades para muchos ciudadanos es que en diversas oportunidades no saben cómo solicitar los servicios que requieren. En este caso, el personal que esté en contacto con el ciudadano deberá hacer una serie de preguntas e involucrarse de manera individual con ellos afín de obtener información precisa de lo que este necesita para mejorar el servicio que se ofrece. De hecho, la calidad no solo se percibe con la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. (p. 80)

## Dimensión seguridad

**Tabla 4.**

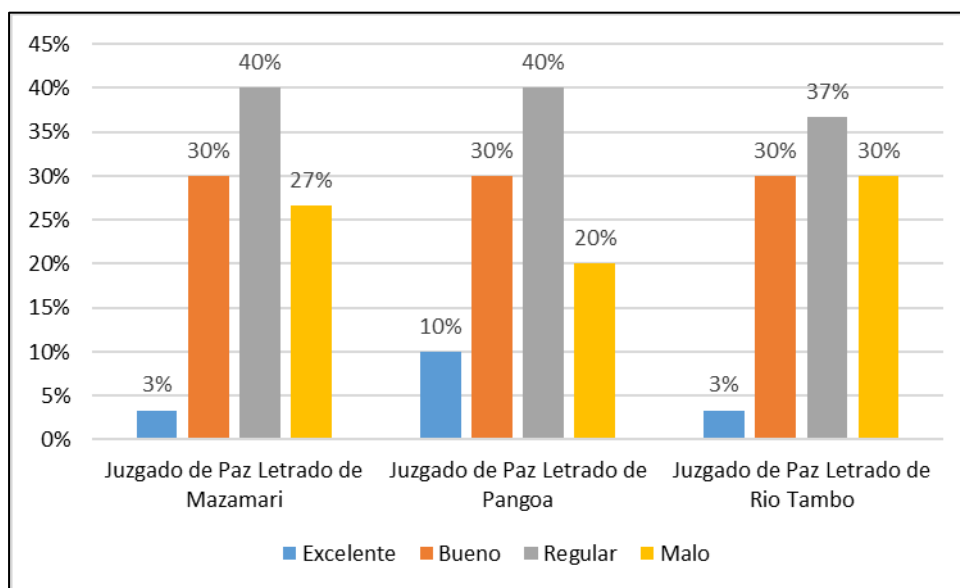
*Calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari |      | Juzgado de Paz Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz Letrado de Rio tambo |      |
|------------------|------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                  | fi                                 | hi%  | fi                               | hi%  | fi                                  | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 1                                  | 3%   | 3                                | 10%  | 1                                   | 3%   |
| <b>Bueno</b>     | 9                                  | 30%  | 9                                | 30%  | 9                                   | 30%  |
| <b>Regular</b>   | 12                                 | 40%  | 12                               | 40%  | 11                                  | 37%  |
| <b>Malo</b>      | 8                                  | 27%  | 6                                | 20%  | 9                                   | 30%  |
| <b>Total</b>     | 30                                 | 100% | 30                               | 100% | 30                                  | 100% |

*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

**Gráfico 4.**

*Calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*



*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

## Interpretación

En la tabla y Gráfico 4, sobre la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados, el 3% de los Juzgados de Mazamari y Rio Tambo tuvieron una percepción en un nivel de excelente frente al 10% de percepción del Juzgado de Pangoa; en la percepción del Nivel Bueno se encuentran los Juzgados de Paz Letrados de Mazamari, Pangoa y Rio Tambo; la percepción más baja lo tienen Mazamari con 27% y Rio Tambo con 30%.

## Dimensión empatía

**Tabla 5.**

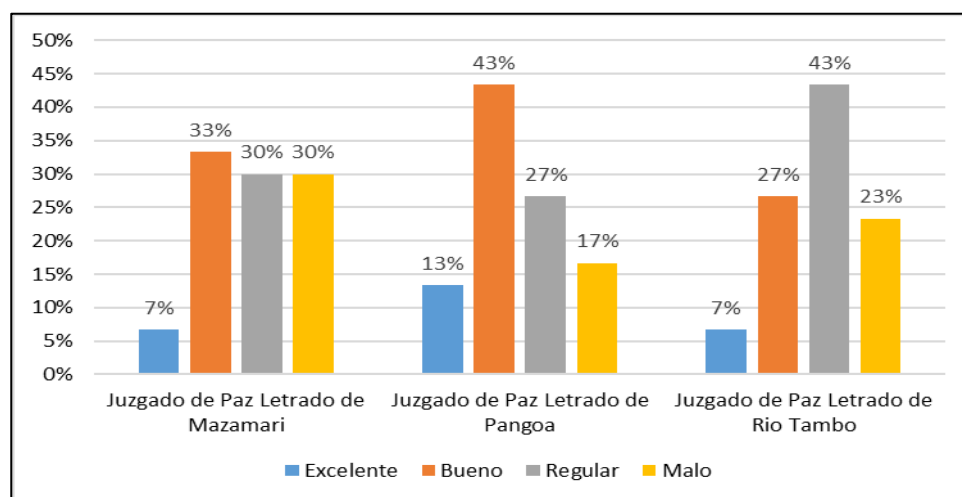
*Calidad de servicio en su dimensión empatía en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari |      | Juzgado de Paz Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo |      |
|------------------|------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                  | fi                                 | hi%  | fi                               | hi%  | fi                                  | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 2                                  | 7%   | 4                                | 13%  | 2                                   | 7%   |
| <b>Bueno</b>     | 10                                 | 33%  | 13                               | 43%  | 8                                   | 27%  |
| <b>Regular</b>   | 9                                  | 30%  | 8                                | 27%  | 13                                  | 43%  |
| <b>Malo</b>      | 9                                  | 30%  | 5                                | 17%  | 7                                   | 23%  |
| <b>Total</b>     | 30                                 | 100% | 30                               | 100% | 30                                  | 100% |

*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

**Gráfico 5.**

*Calidad de servicio en su dimensión empatía en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*



*Fuente: Encuesta sobre percepción de la calidad de servicio.*

## Interpretación.

En la Tabla y Gráfico 5. Con respecto a la calidad de Servicio en su dimensión empatía, los usuarios percibieron que el 7% de los Juzgados de paz Letrado de Río Tambo y tanto el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel excelente frente al 2% que corresponde al Juzgado de Paz Letrado de Pangoa; Así mismo, los porcentajes más altos se encuentran en el nivel bueno y regular, en esta dimensión el Juzgado de Paz Letrado de Pangoa tiene un 43% que se encuentra en el nivel bueno estando por encima de los otros dos Juzgados.

## Dimensión Elementos tangibles

**Tabla 6.**

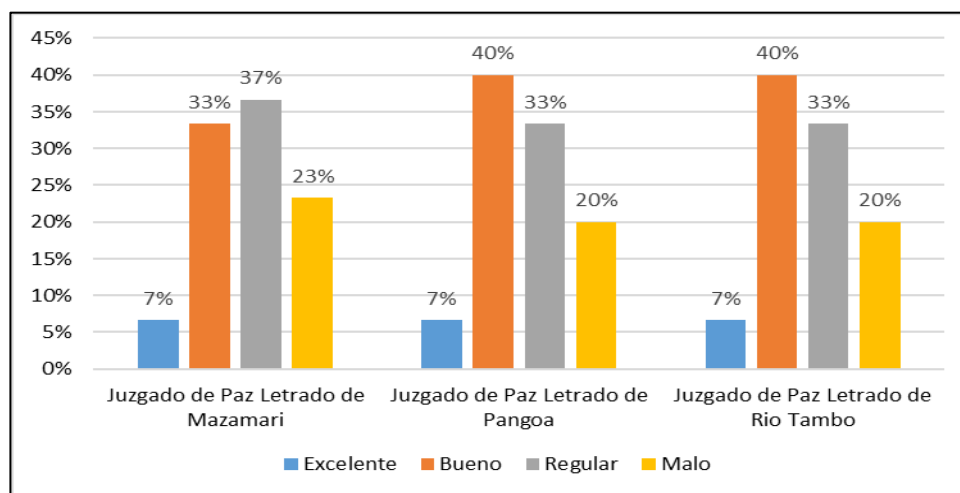
*Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*

|                  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari |      | Juzgado de Paz Letrado de Pangoa |      | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo |      |
|------------------|------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                  | fi                                 | hi%  | fi                               | hi%  | fi                                  | hi%  |
| <b>Excelente</b> | 2                                  | 7%   | 2                                | 7%   | 2                                   | 7%   |
| <b>Bueno</b>     | 10                                 | 33%  | 12                               | 40%  | 12                                  | 40%  |
| <b>Regular</b>   | 11                                 | 37%  | 10                               | 33%  | 10                                  | 33%  |
| <b>Malo</b>      | 7                                  | 23%  | 6                                | 20%  | 6                                   | 20%  |
| <b>Total</b>     | 30                                 | 100% | 30                               | 100% | 30                                  | 100% |

*Fuente: Encuesta realizada a los Juzgados de Paz Letrado.*

**Gráfico 6.**

*Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrado de la provincia de Satipo*



*Fuente: Encuesta realizada a los Juzgados de Paz Letrado.*

## Interpretación.

En la Tabla y Gráfico 6. Respecto a la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles, el 7% de los usuarios percibieron que los Juzgados de Paz Letrado de Rio Tambo, Pangoa y Mazamari, el 33% de los Juzgados de Paz de Mazamari sobre la percepción de los elementos tangibles se ubican en el nivel Bueno, el 40% de los Juzgados de Rio Tambo y Pangoa se encuentran en el nivel de percepción bueno respectivamente, esto quiere decir que las instalaciones como el servicio son escasos. El 20% de los Juzgados de Rio Tambo y Pangoa están en la categoría malo porque no

cuentan con los materiales necesarios para realizar un trabajo, y el 23% de los juzgados de Mazamari se encuentran ubicados en el nivel malo.

## 4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo.

**H<sub>1</sub>:** Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo

Como tenemos varios grupos se debe cumplir los siguientes supuestos

- Supuesto de normalidad
- Homogeneidad de varianza
- Equivalencia de grupos
- Independencia de las observaciones

**Tabla 7.**  
*Supuesto de normalidad*

|                     |                                                | Pruebas de normalidad             |    |       |              |    |      |
|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                     | Juzgados                                       | Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|                     |                                                | Estadístico                       | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Calidad de Servicio | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,168                              | 30 | ,031  | ,935         | 30 | ,065 |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,142                              | 30 | ,124  | ,952         | 30 | ,191 |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,096                              | 30 | ,200* | ,969         | 30 | ,515 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

- Corrección de significación de Lilliefors

Como los valores de la significancia son mayores o sea  $P\text{-Value} > 0.05$  por lo tanto aceptamos que todas las distribuciones se distribuyen normalmente.

## Se cumple los supuestos.

Por lo tanto. La prueba Shapiro-Wilk indica que se cumple el supuesto de normalidad (Estadístico entre 0.065 y 0.191; gl:30;  $p > 0.05$ ).

**Figura 5.**  
*Supuesto de independencia de las observaciones*

|    | Juzgados                            | SC    | FIAB  | CRES  | SEG   | EMPT  | TENG  |
|----|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 25 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 77.00 | 12.00 | 18.00 | 20.00 | 15.00 | 12.00 |
| 26 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 34.00 | 11.00 | 10.00 | 4.00  | 5.00  | 4.00  |
| 27 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 90.00 | 16.00 | 21.00 | 8.00  | 25.00 | 20.00 |
| 28 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 72.00 | 15.00 | 18.00 | 12.00 | 15.00 | 12.00 |
| 29 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 43.00 | 7.00  | 10.00 | 8.00  | 10.00 | 8.00  |
| 30 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | 72.00 | 15.00 | 18.00 | 12.00 | 15.00 | 12.00 |
| 31 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 62.00 | 15.00 | 18.00 | 8.00  | 10.00 | 11.00 |
| 32 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 50.00 | 9.00  | 14.00 | 9.00  | 10.00 | 8.00  |
| 33 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 72.00 | 15.00 | 18.00 | 12.00 | 15.00 | 12.00 |
| 34 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 54.00 | 6.00  | 11.00 | 8.00  | 21.00 | 8.00  |
| 35 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 58.00 | 10.00 | 14.00 | 9.00  | 13.00 | 12.00 |
| 36 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 66.00 | 15.00 | 16.00 | 4.00  | 23.00 | 8.00  |
| 37 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 44.00 | 7.00  | 11.00 | 8.00  | 10.00 | 8.00  |
| 38 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 76.00 | 15.00 | 18.00 | 14.00 | 19.00 | 10.00 |
| 39 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 53.00 | 5.00  | 10.00 | 11.00 | 13.00 | 14.00 |
| 40 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 99.00 | 19.00 | 27.00 | 11.00 | 22.00 | 20.00 |
| 41 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 44.00 | 13.00 | 8.00  | 10.00 | 9.00  | 4.00  |
| 42 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 72.00 | 22.00 | 14.00 | 11.00 | 18.00 | 7.00  |
| 43 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 72.00 | 15.00 | 18.00 | 12.00 | 15.00 | 12.00 |
| 44 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 31.00 | 5.00  | 10.00 | 5.00  | 7.00  | 4.00  |
| 45 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 72.00 | 15.00 | 18.00 | 12.00 | 15.00 | 12.00 |
| 46 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 34.00 | 11.00 | 10.00 | 4.00  | 5.00  | 4.00  |
| 47 | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | 44.00 | 7.00  | 11.00 | 8.00  | 10.00 | 8.00  |

En este supuesto de independencia de observaciones se concluye que las personas que están en los grupos son personas diferentes.

**Tabla 8.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

| Juzgados            |                                                | Válido |            | Perdidos |            | Casos Total |            |
|---------------------|------------------------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------------|------------|
|                     |                                                | N      | Porcentaje | N        | Porcentaje | N           | Porcentaje |
| Calidad de Servicio | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 30     | 100,0%     | 0        | 0,0%       | 30          | 100,0%     |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | 30     | 100,0%     | 0        | 0,0%       | 30          | 100,0%     |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | 30     | 100,0%     | 0        | 0,0%       | 30          | 100,0%     |

Las poblaciones deben tener tamaños iguales o similares en todos los grupos.

En la tabla observamos que la población tiene tamaños iguales a 30 observaciones. Por lo tanto, se cumple el supuesto de equivalencia de grupos.

**Tabla 9.**  
*Prueba de homogeneidad de varianzas*

|                     |                                         | Estadístico de Levene | gl1 | gl2    | Sig. |
|---------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-----|--------|------|
| Calidad de Servicio | Se basa en la media                     | 2,261                 | 2   | 87     | ,110 |
|                     | Se basa en la mediana                   | 1,992                 | 2   | 87     | ,143 |
|                     | Se basa en la mediana y con gl ajustado | 1,992                 | 2   | 80,993 | ,143 |
|                     | Se basa en la media recortada           | 2,270                 | 2   | 87     | ,109 |

La prueba de homogeneidad de varianzas de Levene indica que se cumple el supuesto Estadístico con 2.261; gl1: 2 y gl2: 87;  $p > 0.05$ . Donde  $0.110 > 0.05$ . Por lo tanto, cumple el supuesto de homogeneidad de varianzas.

Donde

gl1: Cantidad de grupos y

gl2: Cantidad de observaciones -1 en cada grupo.

Como existe el cumplimiento de supuestos se pasa a la prueba de ANOVA

**Tabla 10.**  
*prueba de ANOVA*

Calidad de Servicio

|                  | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| Entre grupos     | 2460,867          | 2  | 1230,433         | 3,713 | ,028 |
| Dentro de grupos | 28830,733         | 87 | 331,388          |       |      |
| Total            | 31291,600         | 89 |                  |       |      |

La prueba ANOVA comprende rechazar o aceptar la hipótesis de investigación.

Como P-Valor es menor que 0.05 o sea P- valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

El ANOVA unifactorial indica que hay diferencias en la puntuación de la calidad de atención en los Juzgados de la Provincia de Satipo con (F:3;3.713,  $p < 0.05$ ; o sea que  $0.028 < 0.05$ ).

**Tabla 11.**  
*Pruebas post hoc*

| <b>Comparaciones múltiples</b>            |                                                |                                                |                            |             |      |                               |                 |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|-------------|------|-------------------------------|-----------------|
| Variable dependiente: Calidad de Servicio |                                                |                                                |                            |             |      |                               |                 |
|                                           | (I) Juzgados                                   | (J) Juzgados                                   | Diferencia de medias (I-J) | Desv. Error | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|                                           |                                                |                                                |                            |             |      | Límite inferior               | Límite superior |
| HSD Tukey                                 | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | -6,23333                   | 4,72510     | ,388 | -17,5002                      | 5,0336          |
|                                           |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | 13,30000*                  | 4,72510     | ,016 | 24,5669                       | -2,0331         |
|                                           | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 6,23333                    | 4,72510     | ,388 | -5,0336                       | 17,5002         |
|                                           |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -7,06667                   | 4,72510     | ,298 | 18,3336                       | 4,2002          |
|                                           | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 13,30000*                  | 4,72510     | ,016 | 2,0331                        | 24,5669         |
|                                           |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | 7,06667                    | 4,72510     | ,298 | -4,2002                       | 18,3336         |
| Games-Howell                              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | -6,23333                   | 5,05512     | ,439 | -18,3928                      | 5,9261          |

|                                                |                                                |                       |         |      |                      |         |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|---------|------|----------------------|---------|
| Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | 13,30000 <sup>*</sup> | 4,50495 | ,013 | 24,1493 <sup>-</sup> | -2,4507 |
| Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 6,23333               | 5,05512 | ,439 | -5,9261              | 18,3928 |
| Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -7,06667              | 4,59683 | ,282 | 18,1414 <sup>-</sup> | 4,0081  |
| Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 13,30000 <sup>*</sup> | 4,50495 | ,013 | 2,4507               | 24,1493 |
| Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | 7,06667               | 4,59683 | ,282 | -4,0081              | 18,1414 |

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Como la significancia debe estar por debajo de 0.05. De acuerdo con la prueba de Post Hoc de Tukey se observa que las diferencias significativas se encuentran entre los grupos de los Juzgados de Paz Letrado de Mazamari y Juzgado de Paz Letrado de Pangoa.

### Decisión.

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0,05$ , con  $p - \text{Valor} = 0,028$ .

#### 4.2.2. Hipótesis Específico 1

Ho: No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

H1: Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

**Tabla 12.**  
*Pruebas de normalidad*

|            |                                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------|------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| Juzgados   |                                                | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Fiabilidad | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,139                            | 30 | ,146 | ,956         | 30 | ,240 |
|            | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,150                            | 30 | ,082 | ,960         | 30 | ,305 |
|            | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,169                            | 30 | ,029 | ,922         | 30 | ,060 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los valores de la significancia son mayores o sea  $P\text{-Value} > 0.05$  por lo tanto aceptamos que todas las distribuciones se distribuyen normalmente.

La prueba Shapiro-Wilk indica que se cumple el supuesto de normalidad (Estadístico entre 0.029 y 0.146;  $gl:30$ ;  $p > 0.05$  ó  $0.146 > 0.05$ ), por lo tanto, se cumple el supuesto.

**Tabla 13.**  
*Prueba ANOVA (Dimensión Fiabilidad)*

|                  | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| Entre grupos     | 213,089           | 2  | 106,544          | 5,689 | ,005 |
| Dentro de grupos | 1629,400          | 87 | 18,729           |       |      |
| Total            | 1842,489          | 89 |                  |       |      |

La prueba ANOVA comprende rechazar o aceptar la hipótesis de investigación. Como P-Valor es menor que 0.05 o sea  $0.005 < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

El ANOVA unifactorial indica que hay diferencias en la puntuación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de la Provincia de Satipo con ( $F:5,689$ ,  $p < 0.05$ ; o sea que  $0.005 < 0.05$ ).

**Tabla 14.**  
*Pruebas post hoc*

**Comparaciones múltiples**

Variable dependiente: Fiabilidad

|              |                                                | Diferencia de medias (I-J)                     |           | Desv. Error | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|--------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|-------------|------|-------------------------------|-----------------|
| (I) Juzgados | (J) Juzgados                                   |                                                |           |             |      | Límite inferior               | Límite superior |
| HSD Tukey    | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | -,83333   | 1,11740     | ,737 | - 3,4978                      | 1,8311          |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -3,60000* | 1,11740     | ,005 | - 6,2644                      | -,9356          |
|              | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,83333    | 1,11740     | ,737 | - 1,8311                      | 3,4978          |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -2,76667* | 1,11740     | ,040 | - 5,4311                      | -,1022          |
|              | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 3,60000*  | 1,11740     | ,005 | ,9356                         | 6,2644          |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | 2,76667*  | 1,11740     | ,040 | ,1022                         | 5,4311          |

|                  |                                                |                                                |           |         |      |          |         |
|------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|---------|------|----------|---------|
| Games-<br>Howell | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | -,83333   | 1,21165 | ,772 | - 3,7494 | 2,0828  |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -3,60000* | 1,01457 | ,002 | - 6,0433 | -1,1567 |
|                  | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,83333    | 1,21165 | ,772 | - 2,0828 | 3,7494  |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -2,76667* | 1,11728 | ,043 | - 5,4628 | -,0705  |
|                  | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 3,60000*  | 1,01457 | ,002 | 1,1567   | 6,0433  |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | 2,76667*  | 1,11728 | ,043 | ,0705    | 5,4628  |

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

### Decisión.

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0,05$ , con  $p - \text{Valor} = 0,028$ .

### 4.2.3. Hipótesis Específico 2

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

**H<sub>1</sub>:** Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

**Tabla 15.**  
*Supuesto de normalidad*

| Pruebas de normalidad  |                                                |                                 |    |      |              |    |      |
|------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                        |                                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|                        | Juzgados                                       | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Capacidad de respuesta | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,184                            | 30 | ,011 | ,919         | 30 | ,025 |
|                        | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,140                            | 30 | ,137 | ,920         | 30 | ,026 |
|                        | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,141                            | 30 | ,133 | ,946         | 30 | ,136 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como 0.011 no es mayor que 0.05, entonces no se cumple el supuesto de normalidad.

### **Decisión.**

No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

#### 4.2.4. Hipótesis Específico 3

Ho: No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

H<sub>1</sub>: Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo.

**Tabla 16.**  
*Supuesto de normalidad*

|           |                                                | Pruebas de normalidad           |    |      |              |    |      |
|-----------|------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|           |                                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|           | Juzgados                                       | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Seguridad | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,152                            | 30 | ,074 | ,920         | 30 | ,127 |
|           | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,137                            | 30 | ,156 | ,941         | 30 | ,098 |
|           | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,164                            | 30 | ,108 | ,953         | 30 | ,206 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los valores de la significancia son mayores o sea P-Value > 0.05 por lo tanto aceptamos que todas las distribuciones se distribuyen normalmente.

La prueba Shapiro-Wilk indica que se cumple el supuesto de normalidad (Estadístico entre 0.098 y 0.206; gl:30;  $p > 0.05$  ó  $0.127 > 0.05$ ), por lo tanto, se cumple el supuesto.

**Tabla 17.**  
*Prueba ANOVA (Dimensión Seguridad)*

| Seguridad        |                   |    |                  |       |      |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
|                  | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig. |
| Entre grupos     | 88,689            | 2  | 44,344           | 3,221 | ,045 |
| Dentro de grupos | 1197,800          | 87 | 13,768           |       |      |
| Total            | 1286,489          | 89 |                  |       |      |

La prueba ANOVA comprende rechazar o aceptar la hipótesis de investigación. Como P-Valor es menor que 0.05 o sea  $0.045 < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

El ANOVA unifactorial indica que hay diferencias en la puntuación de la calidad de atención en su dimensión seguridad en los Juzgados de la Provincia de Satipo con (F:3,221 ,  $p < 0.05$ ; o sea que  $0.045 < 0.05$ ).

**Tabla 18.**  
*Pruebas post hoc Comparaciones múltiples*

Variable dependiente: Seguridad

|           |                                     |                                                |  | Diferencia de medias (I-J) | Desv. Error | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|-----------|-------------------------------------|------------------------------------------------|--|----------------------------|-------------|------|-------------------------------|-----------------|
|           | (I) Juzgados                        | (J) Juzgados                                   |  |                            |             |      | Límite inferior               | Límite superior |
| HSD Tukey | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari  | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            |  | -,70000                    | ,95805      | ,746 | - 2,9844                      | 1,5844          |
|           |                                     | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa |  | -2,36667*                  | ,95805      | ,041 | - 4,6511                      | -,0822          |
|           | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             |  | ,70000                     | ,95805      | ,746 | - 1,5844                      | 2,9844          |
|           |                                     | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa |  | -1,66667                   | ,95805      | ,196 | - 3,9511                      | ,6178           |

|              |                                                |                                                |           |        |      |          |        |
|--------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------|------|----------|--------|
|              | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 2,36667*  | ,95805 | ,041 | ,0822    | 4,6511 |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | 1,66667   | ,95805 | ,196 | -,6178   | 3,9511 |
| Games-Howell | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | -,70000   | ,96778 | ,751 | - 3,0286 | 1,6286 |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -2,36667* | ,92403 | ,034 | - 4,5893 | -,1440 |
|              | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,70000    | ,96778 | ,751 | - 1,6286 | 3,0286 |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -1,66667  | ,98140 | ,215 | - 4,0277 | ,6944  |
|              | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 2,36667*  | ,92403 | ,034 | ,1440    | 4,5893 |
|              |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Río Tambo            | 1,66667   | ,98140 | ,215 | -,6944   | 4,0277 |

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

## Decisión

Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de los Juzgados de Paz letrados de Mazamari y San Martín de Pangoa con  $\alpha = 0.05$ .

#### 4.2.5. Hipótesis Específico 4

Ho: No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

H<sub>1</sub>: Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

**Tabla 19.**  
*Pruebas de normalidad*

| Juzgados |                                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------|------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|          |                                                | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Empatía  | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,179                            | 30 | ,075 | ,919         | 30 | ,055 |
|          | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,143                            | 30 | ,118 | ,961         | 30 | ,328 |
|          | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,147                            | 30 | ,095 | ,978         | 30 | ,773 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los valores de la significancia son mayores o sea P-Value > 0.05 por lo tanto aceptamos que todas las distribuciones se distribuyen normalmente.

La prueba Shapiro-Wilk indica que se cumple el supuesto de normalidad (Estadístico entre 0.055 y 0.773; gl:30;  $p > 0.05$  ó  $0.055 > 0.05$ ). por lo tanto, se cumple el supuesto.

**Tabla 20.**  
*Prueba ANOVA (Dimensión Empatía)*

| Empatía          |                   |    |                  |       |      |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
|                  | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig. |
| Entre grupos     | 74,289            | 2  | 37,144           | 1,657 | ,197 |
| Dentro de grupos | 1949,933          | 87 | 22,413           |       |      |
| Total            | 2024,222          | 89 |                  |       |      |

La prueba ANOVA comprende rechazar o aceptar la hipótesis de investigación. Como P-Valor es menor que 0.05 o sea 0.197 **no es menor** 0.05 se rechaza la Ho.

El ANOVA unifactorial indica que hay diferencias en la puntuación de la calidad de atención en su dimensión seguridad en los Juzgados de la Provincia de Satipo con (F:1,657 ,  $p < 0.05$ ; pero que 0.197 no es menor  $< 0.05$ ).

Por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula.

**Tabla 21.**  
*Pruebas post hoc Comparaciones múltiples*

Variable dependiente: Empatía

|           |                                    |                                     |                            |             |      | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|-----------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------|------|-------------------------------|-----------------|
|           | (I) Juzgados                       | (J) Juzgados                        | Diferencia de medias (I-J) | Desv. Error | Sig. | Límite inferior               | Límite superior |
| HSD Tukey | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo | -1,80000                   | 1,22238     | ,309 | -4,7147                       | 1,1147          |

|                  |                                                |                                                |          |         |      |             |        |
|------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|---------|------|-------------|--------|
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -2,03333 | 1,22238 | ,225 | -<br>4,9481 | ,8814  |
|                  | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 1,80000  | 1,22238 | ,309 | -<br>1,1147 | 4,7147 |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -,23333  | 1,22238 | ,980 | -<br>3,1481 | 2,6814 |
|                  | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 2,03333  | 1,22238 | ,225 | -,8814      | 4,9481 |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,23333   | 1,22238 | ,980 | -<br>2,6814 | 3,1481 |
| Games-<br>Howell | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | -1,80000 | 1,29417 | ,352 | -<br>4,9144 | 1,3144 |
|                  |                                                | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -2,03333 | 1,13511 | ,182 | -<br>4,7647 | ,6980  |
|                  | Juzgado de Paz Letrado                         | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 1,80000  | 1,29417 | ,352 | -<br>1,3144 | 4,9144 |

|                                                |                                                |         |         |      |          |        |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|---------|------|----------|--------|
| de Rio Tambo                                   | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | -,23333 | 1,23259 | ,980 | - 3,2031 | 2,7365 |
| Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | 2,03333 | 1,13511 | ,182 | -,6980   | 4,7647 |
| Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,23333  | 1,23259 | ,980 | - 2,7365 | 3,2031 |

#### Decisión

No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0.05$

#### 4.2.6. Hipótesis Especifico 5

Ho: No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

H<sub>1</sub>: Existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

**Tabla 22.**  
*Pruebas de normalidad*

|                     |                                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| Juzgados            |                                                | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Elementos Tangibles | Juzgado de Paz Letrado de Mazamari             | ,200                            | 30 | ,003 | ,869         | 30 | ,002 |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo            | ,167                            | 30 | ,032 | ,916         | 30 | ,021 |
|                     | Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa | ,224                            | 30 | ,001 | ,915         | 30 | ,020 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los valores de la significancia **no son mayores** o sea P-Value > 0.05 por lo tanto aceptamos que todas las distribuciones no se distribuyen normalmente.

La prueba Shapiro-Wilk indica que no se cumple el supuesto de normalidad (Estadístico entre 0.002 y 0.021; gl:30; p > 0.05 ó 0.002 no es mayor que 0.05). por lo tanto, no se cumple el supuesto.

## Decisión

No existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

## CAPITULO V

### 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Presentar la contratación de los resultados del trabajo de investigación

Para la contratación de los resultados se tomaron en cuenta los antecedentes de la investigación, bases teóricas y los resultados arribados por la investigación en otras palabras se utilizaron la triangulación como propone Ernesto Sampieri.

Determinar en qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.

Según M. Juran (1954) señala que “para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad solo estaríamos impidiendo que salieron productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”

En la investigación que se realizó se observó en la Tabla y Gráfica 01. Respecto a la Variable Calidad de Servicio. El 3% de los encuestados tienen una percepción excelente del Juzgado de Paz Letrado de Mazamari y de Pangoa frente al Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo que obtuvo 0%; La percepción sobre la calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel bueno con un 33% y malo con 43%; En cambio la percepción sobre la calidad de servicio en el juzgado de Paz Letrado de Pangoa se encuentra en el nivel bueno con 43% , malo y regular con 27% respectivamente; Finalmente la percepción de la calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo se encuentra en el nivel regular con 67% y malo con 23%. Por ello en la Provincia de Satipo, la ciudadanía percibe como bajo el nivel del cumplimiento del rol de justicia; estos marcados niveles de desaprobación revela que tienen diversas expresiones sobre la percepción de baja calidad del servicio. Por lo tanto, se ha llegado a determinar diferencia en la percepción de la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0,05$ , con  $p - \text{Valor} = 0,028$ . Observándose

la Prueba Post Hoc de Tukey una diferencia entre el siguiente orden encabeza Juzgado de Paz Letrado de Mazamari, Juzgado de Paz Letrado de Pangoa y finalmente a de menor orden el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo corroborando así la hipótesis general.

Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.

Donde la fiabilidad se refiere a la habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa en la Tabla y Gráfica N° 02 se observó respecto a la dimensión fiabilidad; sobre la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad, el 7% de los encuestados respondieron respecto al Juzgado de Paz Letrado de Pangoa que se encuentra en el nivel excelente y el 3% percibieron que el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel excelente. En el nivel Bueno se encuentra el Juzgado de Paz Letrado en un 40%, seguido el Juzgado de paz Letrado de Pangoa en un 37%, y el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari en un 33%; En el nivel Malo se encuentra el Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo en un 33%, el Juzgado de Paz Letrado de Pangoa en un 23% y el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari en un 27%.

Con respecto a ello, Arguedas y Cisneros (2013) sostienen que:

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasar por interiorizar que todas las acciones o inacciones de los trabajadores públicos, a lo largo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la institución presta al ciudadano (p.14).

Por lo tanto, se estableció que existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en los Juzgados de Paz Letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0,05$ , con  $p - \text{Valor} = 0,028$ . El que tiene mayor categoría es el Juzgado de Paz Letrado de San Martín de Pangoa seguido del Juzgado de Paz Letrado de Mazamari y por debajo de ellos se encuentra el Juzgado de Paz de Rio Tambo.

Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.

En la práctica refleja en la Tabla y Grafico 3, con respecto a la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta, la percepción sobre esta dimensión es como sigue, el 7% de los juzgados de Pangoa y Rio Tambo se encuentra en el nivel excelente respectivamente, el mayor porcentaje de percepción se encuentran por debajo del nivel regular, siendo el 47% del Juzgado de Mazamari que se encuentra en el nivel malo seguido del 40% del Juzgado de Paz Letrado de Rio Tambo.

Al respecto, la dimensión de evaluar al personal evalúa de los Juzgados de Pangoa, Mazamari y Rio Tambo se muestra en un nivel regular toda vez que se necesita brindar una ayuda a los interesados de los procesos, brindándole un trato cordial, amable y las necesidades que tengan. Con los resultados el indicador capacidad para realizar sus procesos.

Al respecto Justo (2017) sostiene que:

En tanto que, las dificultades para muchos ciudadanos es que en diversas oportunidades no saben cómo solicitar los servicios que requieren. En este caso, el personal que esté en contacto con el ciudadano deberá hacer una serie de preguntas e involucrarse de manera individual con ellos afín de obtener información precisa de lo que este necesita para mejorar el servicio que se ofrece. De hecho, la calidad no solo se percibe con la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. (p. 80)

Por lo tanto, Como 0.011 no es mayor que 0.05, entonces no se cumple el supuesto de normalidad por lo que no existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo. Corroborando así las hipótesis específica.

Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.

Al respecto Ochoa y Vargas (2018) sostienen que: “la seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo” (p. 8)

En la investigación en la tabla y gráfica 04, sobre la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los Juzgados, el 3% de los Juzgados de Mazamari y Rio Tambo tuvieron una percepción en un nivel de excelente frente al 10% de percepción del Juzgado de Pangoa; en la percepción del Nivel Bueno se encuentran los Juzgados de Paz Letrados de Mazamari, Pangoa y Rio Tambo; la percepción más baja lo tienen Mazamari con 27% y Rio Tambo con 30%.

Se entiende, que los usuarios percibieron que el personal es regularmente competente para las tareas que tiene que realizar, cuando asiste al Juzgado de Paz Letrado, encontrará regularmente las soluciones, Así mismo, el personal da una imagen regular de honestidad y confianza.

Al respecto, Justo (2017) sostiene que:

Toda organización debe brindar la confianza necesaria y seguridad en su atención, así mismo la comunicación con sus usuarios debe ser clara y tener la disponibilidad de responder sus necesidades. Se debe demostrar que el grupo de trabajo brinda confianza en el desarrollo de su trabajo y el entorno profesional en el que se mueve. Para ello es muy importante contar con buena reputación. (pp. 81-82)

El ANOVA unifactorial indica que hay diferencias en la puntuación de la calidad de atención en su dimensión seguridad en los Juzgados de la Provincia de Satipo con ( $F: 3,221$  ,  $p < 0.05$ ; o sea que  $0.045 < 0.05$ ). Por lo tanto: se estableció que existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de los Juzgados de Paz letrados de Mazamari y San Martín de Pangoa con  $\alpha = 0.05$ .

Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018

Según Mamani (2019) sostiene que:

La empatía ha sido un constructo teórico trabajado desde corrientes muy diversas. A lo largo de la historia, ha existido un fuerte debate teórico sobre su naturaleza. En principio, tras la pregunta de si era un fenómeno cognitivo o emocional, lo cual parece superarse tras el enfoque integrador de Davis (1980, 1983) quien plantea tanto los aspectos cognitivos como emocionales son parte del mismo fenómeno. Sin embargo, en los actuales desarrollos sobre empatía, aún persisten diferencias. En esta ocasión son producto de las diversas corrientes que se han ocupado del fenómeno de la empatía, desde la mirada de biólogos, educadores, psicólogos, neurólogos, entre otros, llevando el término a expresar diferentes asuntos de acuerdo con el modelo que lo enuncia. (p. 40)

Como resultado de la investigación se tiene; en la Tabla y Gráfica N° 5. Con respecto a la calidad de Servicio en su dimensión empatía, los usuarios percibieron que el 7% de los Juzgados de paz Letrado de Rio Tambo y tanto el Juzgado de Paz Letrado de Mazamari se encuentra en el nivel excelente frente al 2% que corresponde al Juzgado de Paz Letrado de Pangoa; Así mismo, los porcentajes más altos se encuentran en el nivel bueno y regular, en esta dimensión el Juzgado de Paz Letrado de Pangoa tiene un 43% que se encuentra en el nivel bueno estando por encima de los otros dos Juzgados.

Al respecto Justo (2017) sostiene que:

Se considera que el nivel de empatía en los trabajadores con los usuarios es regular; hoy más que nunca los usuarios deben ser escuchados y atendidos de buena voluntad y con amabilidad, brindando respuestas que resuelvan los que ellos buscan. Los usuarios necesitan el acompañamiento y que sus dudas, inquietudes o propuestas se resuelven, se hagan a tiempo y que se asuman con actitud positiva, Así mismo otro factor relevante es la presencia personal que esté trabajando en el proceso judicial de los litigantes, esto a

causa de que muchas de ellos vienen de zonas alejadas e invierten su tiempo y su dinero. (p. 83)

Asimismo, Justo (2017) sostiene que:

De este modo, dar un tratamiento eficaz y eficiente a las quejas de los usuarios se deben seguir tratamientos regulares de las quejas en las organizaciones, como evaluar quejas, investigar y solucionarlas e informar al cliente, sólo si este se ha identificado a la hora de ser el reclamo; para contribuir a la mejora de los procesos y servicios de la institución, mejorando la satisfacción y fidelidad de los clientes. (pp. 83-84)

Por lo tanto, se encontró que no existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo con  $\alpha = 0.05$

Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018

En la Tabla y Gráfica N° 6. Respecto a la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles, el 7% de los usuarios percibieron que los Juzgados de Paz Letrado de Rio Tambo, Pangoa y Mazamari, el 33% de los Juzgados de Paz de Mazamari sobre la percepción de los elementos tangibles se ubican en el nivel Bueno, el 40% de los Juzgados de Rio Tambo y Pangoa se encuentran en el nivel de percepción bueno respectivamente, esto quiere decir que las instalaciones como el servicio son escasos. El 20% de los Juzgados de Rio Tambo y Pangoa están en la categoría malo porque no cuentan con los materiales necesarios para realizar un trabajo, y el 23% de los juzgados de Mazamari se encuentran ubicados en el nivel malo.

Al respecto, Justo (2017) sostiene que:

La dotación de los recursos al personal de dicha institución tiene gran importancia para el logro de los objetivos, sean estos materiales, económicos, humanos, entre otros de modo que, dentro de la organización el adecuado manejo de los mismos permitirá su productividad exitosa dependiendo de la

dotación de recursos necesarios en forma oportuna en el tiempo programado.  
(pp. 85-86)

Como el supuesto de normalidad no cumple se llega a la conclusión que no existe diferencias significativas respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles de los Juzgados de Paz letrados de la provincia de Satipo

## CONCLUSIONES

Se concluyo en que la calidad de servicio difiere en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018 con  $\alpha = 0.05$  observándose en la prueba Post Hoc de Tukey siendo el orden que encabezó los Juzgados de Paz Letrado de Mazamari, Pangoa y finalmente a de menor orden el de Rio Tambo

Se concluye que la diferencia respecto a la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los juzgados de paz letrado de la provincia de Satipo, en el que tiene mayor categoría en los juzgados de paz letrado de San Martin de Pangoa seguido por el de Mazamari y de Rio Tambo siendo los porcentajes por debajo del nivel regular.

Se concluye que no existe diferencia respecto a la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018 con  $\alpha = 0.05$  encontrándose el mayor porcentaje en los niveles malo y regular.

Se concluye que se estableció la diferencia respecto entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018 generándose una mala y regular confianza debido a las dilataciones procesales que brindan los Juzgados de Paz Letrado, pese a sus actividades maratónicas que brindan

Se estableció que no existe diferencias respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en los juzgados de paz letrado de la provincia de Satipo, 2018, los resultados muestran que los tres Juzgados se encuentran en categoría de bueno y regular.

Se estableció que no existe diferencias respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018 encontrándose con mayor porcentaje en la categoría regular y bueno respectivamente.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda seguir manteniendo las relaciones humanas como son el buen trato a los sujetos procesales en los Juzgados de Paz Letrado de Mazamari, Pangoa y Rio Tambo, debido a que la imagen que brindan es el reflejo de un trabajo grupal.

Se recomienda que la contratación de personal idóneo garantice la aplicación correcta del principio de celeridad procesal con el propósito de brindar un trabajo eficaz

Se recomienda que la persona encargada del área de personal del distrito de la Merced realice coordinaciones con el personal de los Juzgados de Paz Letrado de la Provincia de Satipo con la finalidad de realizar capacitaciones constantes en calidad de servicios enfocados a la atención de las partes procesales, a los letrados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz Avendaño , A., & Martinez Hernandez , 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>
- Arbulo Montoya, M. J. (2016). *Gestion de recuersos humanos y calidad d servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de shilcayo, san martin - 2016*. Universiad 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)
- 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](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/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=0ahUKEwjHpYrB8rrcAhXvIOAKHZoJBpkQ6AEIJjAA>
- Cortes Ligarreto, S. (2015). *Clidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados civiles de colombia*. Bogota.
- 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=0ahUKEwjSmYu18LrcAhXDulMKHXJiC5YQ6AEIJjAA#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=0ahUKEwjSmYu18LrcAhXDulMKHXJiC5YQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Duque%20(2005%2C%20p.%2065&f=false)
- 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)

- 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)
- 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)
- 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%BAn+Gr%C3%B6nroos+\(1994,+p.+38\)&sitesec=reviews](https://books.google.com.pe/books?id=rKAGC6DkiVAC&dq=Seg%C3%BAn+Gr%C3%B6nroos+(1994,+p.+38)&sitesec=reviews)
- 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)

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)

Mejía Mejía, E. (2016). *Investigación Cuantitativa*. Lima: San Marcos. Recuperado el 15 de agosto de 2018

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=0ahUKEwjMsaTAIrvAhWGPn8KHxh2DGUQ6AEIJjAA](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=0ahUKEwjMsaTAIrvAhWGPn8KHxh2DGUQ6AEIJjAA)

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>

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)

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=0ahUKEwjYz0j5mbvcAhVmTd8KHTAYDAIQ6AEIJjAA#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%20HERNANDEZ%20ESTEFANI%20BRISSET%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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=0ahUKEwixpdbt97rcAhVJBywKHc4bB7wQ6AEIKDAA#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=0ahUKEwixpdbt97rcAhVJBywKHc4bB7wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=V%C3%A1squez%20et%20al.%20(1996&f=false)

## **ANEXOS**

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2018”**

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                        | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018?</p> <p><b>Problema Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018?</li> <li>• ¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018?</li> </ul> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar en qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</li> <li>• Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018</p> <p><b>Hipótesis Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe diferencia significativa respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</li> <li>• Existe diferencia significativa respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</li> </ul> | <p><b>VARIABLE</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptiva y transversal</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo comparativo</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Descriptivo comparativo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\begin{matrix} M_1 &amp; \text{---} &amp; O_1 \\ M_2 &amp; \text{---} &amp; O_2 \\ M_3 &amp; \text{---} &amp; O_3 \end{matrix}</math> </div> <p><b>UNIVERSO</b></p> <p>Juzgados de paz letrado-Mazamari</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>•¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia Satipo, de 2018?</p> <p>•¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018?</p> <p>•¿En qué medida difiere la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018?</p> | <p>•Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</p> <p>•Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018</p> <p>•Establecer la diferencia respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</p> | <p>•Existe diferencia significativa respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</p> <p>•Existe diferencia significativa respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018.</p> <p>•Existe diferencia significativa respecto a la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de la provincia de Satipo, 2018</p> |  | <p>Juzgado de paz letrado San Martín de Pangoa.</p> <p>Juzgado de paz letrado Río Tambo.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>N= usuarios de los juzgados</p> <p>MUESTRA</p> <p>n= 94 usuarios</p> <p>TECNICAS E<br/>INSTRUMENTOS</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento.</b> Cuestionario</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|