



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO
JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES
VELÁSQUEZ - FILIAL AREQUIPA. 2022

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. NEIL DAVID CARDENAS CABALA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

JULIACA – PERÚ
2023



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO
JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES
VELÁSQUEZ - FILIAL AREQUIPA. 2022

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. NEIL DAVID CÁRDENAS CABALA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

PRIMER MIEMBRO

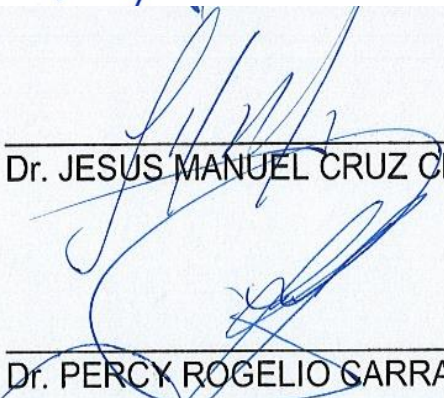
:



Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

ASESOR DE TESIS

:

Dr. PERCY ROGELIO GARRASCO REYES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: DERECHO PRIVADO – P05



RESOLUCIÓN Nº 865-2023-D/FCJP-UANCV
Juliaca, 09 de NOVIEMBRE del 2023.

Vistos: El expediente, No: **A-01780** presentado por el Bachiller en Derecho **Sr. NEIL DAVID CARDENAS CABALA**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV – FILIALAREQUIPA, 2022**, para optar el Título Profesional de Abogado y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial del Bach. **Sr. NEIL DAVID CARDENAS CABALA**, para optar el Título Profesional de Abogado, el mismo que se llevará a cabo el próximo **23 de noviembre del 2023 a las 8:00 a.m.** en el Salón de Grados de esta facultad.

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación de examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes Docentes:

Presidente:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

Asesor:

Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

c.c
Archivo
JRQZ/jahr



**RESOLUCIÓN N° 642A -2023-D/FCJP-UANCV-J**

Juliaca, 08 de setiembre del 2023.

VISTOS: El Expediente N° 30206 presentado por (el),(la) Bach. **NEIL DAVID CARDENAS CABALA**, quien solicita la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA. 2022**, para optar título profesional de ABOGADO.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Derecho, la Comisión de Grados y Títulos ha designado el jurado pertinente, el mismo que está integrado por:

Presidente: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

ASESOR:

Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES

Que, el jurado dictaminador ha emitido el dictamen favorable para que dicho Borrador de Tesis pueda ser aprobado por resolución.

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la FACULTAD de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el **BORRADOR DE TESIS** titulado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA. 2022**, presentado por (el) (la) Bach. **NEIL DAVID CARDENAS CABALA**, de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su REVISIÓN.

SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: AL **Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES**.

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.





RESOLUCIÓN N° 480A-2022-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio del 2022.

VISTOS:

El Oficio el proveído del director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, y el Registro de Proyecto de Investigación de fecha 11 de julio de 2022, para optar el título profesional de ABOGADO.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, el (la) **Bach. NEIL DAVID CARDENAS CABALA**, quien solicita la aprobación del proyecto de Tesis Titulado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA. 2022**, para optar título profesional de ABOGADO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la *Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"* de Juliaca;

Que, el Comité de Investigación dio su opinión Técnica sobre la evaluación del proyecto de Tesis, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicho proyecto pueda ser aprobado por Resolución;

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, nominó como **ASESOR DE TESIS**: al Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES., y;

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el **PROYECTO DE TESIS** titulado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA. 2022**, presentado por el (la) **Bach. NEIL DAVID CARDENAS CABALA**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su **EJECUCIÓN, cuyos jurados son:**

PRESIDENTE: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: AL Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES.

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

C.c. Arch.
JRQZ/jahr





RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ – FILIAL AREQUIPA. 20

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
7	1library.co Fuente de Internet	1%



Título de la tesis	
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ – FILIAL AREQUIPA. 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Neil David Cárdenas Cabala
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72907260
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-0362-6216
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Percy Rogelio Carrasco Reyes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23879579
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0311-9130
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Javier Rómulo Quispe Zapana
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Domingo Choquehuanca Calcina
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02430962
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jesús Manuel Cruz Cervantes
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419986



Datos de investigación

Línea de investigación	Derecho Privado - P 05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: Edificio: CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa Coordenadas: Latitud: 16° 22' 19.237" S Longitud: 71° 16' 0.207" W</p>  <p>URL: https://maps.app.goo.gl/42nw3zvUhmCjptr39</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2022 - Noviembre 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho Penal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02</p>



Dr. Fredy Chaleo Vargas
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NEIL DAVID CARDENAS CABALA

identificado con DNI Nro. 72907260 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

DERECHO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR EL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FILIAL AREQUIPA 2022."

Asesorado por: DR. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 04 _____ de diciembre de 2023

Dr. Percy Rogelio
Carrasco Reyes.

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres y hermanos,
inspiración para poder superarme y culminar
satisfactoriamente mis estudios profesionales.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a todos mis seres queridos que depositaron su confianza en mí.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Problema general	2
1.1.2 Problemas específicos	2
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1 Objetivos generales.....	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	3
1.4 HIPÓTESIS	4
1.4.1 Hipótesis general.....	4
1.4.2 Hipótesis específicas.....	4
1.4.3 Hipótesis estadística	4
1.5 VARIABLES	5
1.5.1 Variable dependiente	5
1.5.2 Variable independiente.....	5
1.5.3 Contexto	5
1.5.4 Operacionalización de variables	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1 Antecedentes del Ámbito Internacional	8
2.1.2 Antecedentes del Ámbito Nacional	12
2.1.3 Antecedentes del Ámbito Local.....	15
2.2 MARCO TEÓRICO	18



2.2.1	Calidad	18
2.2.2	Satisfacción	23
CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		28
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.2	MÉTODOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.5	VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	29
3.6	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	29
3.7	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	29
3.7.1	Organización	29
3.7.2	Recursos	30
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		31
CONCLUSIONES		49
RECOMENDACIONES.....		50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		51
ANEXOS		55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Edad del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa	31
Tabla 2.	Sexo del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa	33
Tabla 3.	Régimen laboral del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa	34
Tabla 4.	Procedencia de los usuarios externos en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa	35
Tabla 5.	Indicadores de la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	36
Tabla 6.	Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	38
Tabla 7.	Relación entre la calidad de atención en la dimensión de los aspectos tangibles y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	39
Tabla 8.	Relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	41
Tabla 9.	Relación entre la calidad de atención en la dimensión de sensibilidad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	43
Tabla 10.	Relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	45
Tabla 11.	Relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa	47



RESUMEN

La presente investigación fue titulada "Relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV-Filial Arequipa, 2022" tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.

Este estudio metodológicamente pertenece a un enfoque cualitativo para la variable Calidad del servicio y cuantitativo para la variable Nivel de Satisfacción, con un alcance de campo, longitudinal y comunicacional, asimismo un nivel de investigación relacional, con una muestra de estudio conformada por 169 usuarios del Consultorio Jurídico de la UANCV – Filial Arequipa, utilizándose el cuestionario Servperf, y el uso de la prueba Chi Cuadrado de Pearson para la demostración de las hipótesis.

Tras el desarrollo de la investigación, llegamos a la conclusión general que se logró determinar que la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial – Arequipa, siendo esta positivamente significativa.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación, se exponen las recomendaciones que hacemos llegar para que sean implementadas a fin de mejorar la calidad de servicio.

Palabras claves: Calidad de servicio, Nivel de Satisfacción, Consultorio Jurídico, Servperf.



ABSTRACT

The present investigation was titled "Connection between the nature of administration and the degree of fulfillment saw by the outside client in the Lawful Office of the UANCV-Arequipa Branch, 2022" and its fundamental goal was to decide the connection between the nature of administration and the degree of fulfillment saw by the outer client in the UANCV subsidiary-Arequipa Legal Office.

Methodologically, this study belongs to a qualitative approach for the variable Quality of service and quantitative for the variable Level of Satisfaction, with a field, longitudinal and communicational scope, also a level of relational research, with a study sample made up of 169 users of the service. Legal Office of the UANCV – Arequipa Branch, using the Servperf survey, and the utilization of the Pearson Chi Square test to show the speculations.

After the advancement of the examination, we arrived at the overall resolution that it was feasible to verify that the connection between the nature of administration and the degree of fulfillment saw by the outer client in the UANCV subsidiary Legal Clinic – Arequipa, being positively significant.

Finally, in this research work, the recommendations that we make are presented to be implemented in order to improve the quality of service.

Keywords: Quality of service, Level of Satisfaction, Legal Office, Servperf.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, podemos observar que una estrategia muy utilizada El objetivo principal de la disminución del desequilibrio en la opinión pública es el avance de las técnicas para trabajar sobre la naturaleza de las administraciones, con respecto al servicio del Consultorio Jurídico Gratuito de la UANCV – Filial Arequipa, no somos esquivos al tema, por lo tanto es nuestro interés, por medio de la presente investigación denominada “Relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV-Filial Arequipa, 2022”, lograr establecer los conceptos necesarios para aplicar dichas estrategias.

Es así como en estos últimos tiempos, observamos que el mundo evoluciona constante y velozmente, incrementando los retos y oportunidades. Es por ello que tanto Instituciones públicas como privadas de todos los sectores, se ven en la necesidad de incrementar o mejorar la calidad de servicio. La idea de valor es general a la vez que dinámica, imparcial y abstracta. Tiene sentido en cuanto a diferentes aspectos, que se ven afectados por el ciclo social y por los animadores en el poder. Juran, conceptualiza la calidad como «razonabilidad o cualificación para el uso», un artículo o administración será de valor en la remota posibilidad de que sea útil para lo que se espera que sirva; en cualquier caso, Deming, caracteriza la Calidad «en cuanto al sujeto que ha de juzgar el artículo o administración».

Que el usuario se sienta satisfacción por la atención recibida en el Consultorio Jurídico, se convierte en una vivencia completamente personal y su análisis parte de comparar las expectativas y con la realidad del servicio; asimismo, esta puede estar influenciada por factores como expectativas, valores,



necesidades propias, etc. Consecuentemente, la satisfacción es diferente entre cada usuario, así como las circunstancias en que se suceden.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Consultorio Jurídico gratuito de la UANCV / filial Arequipa, tiene como fin primordial Participar en conferencias jurídicas y responder a ellas, así como contribuir a la mejora de los ciclos jurídicos y proporcionar orientación para la coherencia con las disposiciones legítimas adoptadas por el ejecutivo jurídico y entidades relacionadas; especialmente dirigido al sector menos favorecido de la sociedad, lo que se enmarca con la promoción de valores de la Universidad.

Este organismo cuenta con personal debidamente capacitado, con amplios conocimientos en las materias del derecho, bajo el asesoramiento de personal docente de la Universidad, con lo que se trata de lograr un acercamiento entre la Universidad y la colectividad.

En el mundo de hoy, la calidad de servicio viene cobrando gran relevancia en todos los sectores, por el simple hecho que los usuarios requieren siempre la mejor atención. En el siglo anterior la calidad del servicio alcanzó un nivel competitivo en el que predominaba la satisfacción del cliente, así como ser visto como una ventaja para las organizaciones. Para ello, es importante tener en cuenta los requisitos de los clientes, ya que esto crearía manos superiores, fusionar la fiabilidad y el aumento increíble puertas abiertas para el desarrollo y la rivalidad en el puesto de observación.



En nuestro país, los consultorios jurídicos vienen tomando en cuenta que es un elemento importante la calidad de servicio, y como desenlace hay expectativas favorables de los usuarios hacia el servicio que consumen, en contraposición existen consultorios jurídicos que aún no tienen o que no han incorporado la concepción de calidad y satisfacción del usuario, por lo que se hace necesario difundir una gestión de calidad en todos los ámbitos.

1.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?

1.1.2 Problemas específicos

¿Cuál es la calidad de servicio percibida por el usuario externo del Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivos generales

Determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.

1.2.2 Objetivos específicos



Determinar la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.

Determinar el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La importancia lógica de este examen se demostrará estimando la naturaleza de la administración de la orientación legal y el grado de cumplimiento del cliente externo, aportando datos estadísticos para el manejo gerencial del Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa, en el contexto de un consultorio docente - asistencial.

La presente investigación propone evaluar la conexión entre el grado de calidad de la administración y el grado de cumplimiento visto por el cliente externo de la sucursal UANCV - Arequipa, mostrando tanto los aspectos mejor evolucionados como los más delicados para adoptar los cambios fundamentales para lograr una ayuda cortante según las normas de calidad.

En la actualidad, la naturaleza de las administraciones se estima a través de la encuesta SERVPERF, lo que sitúa este examen en la fase de exploración contemporánea, lo que garantiza su pertinencia permanente.

El interés personal para realizar la presente investigación, es la obtención del conocimiento real acerca de la calidad del servicio brindado en el consultorio de jurídico y el nivel de satisfacción del usuario externo para adoptar las medidas correctivas posteriores. El trabajo es plausible, ya que los recursos institucionales, financieros y humanos son accesibles para el reconocimiento de esta tarea.



La coincidencia con los enfoques de exploración propuestos por la fundación garantiza la pertinencia institucional de esta revisión, ya que se ajusta a los temas, el nivel y la importancia esperados por el establecimiento.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis general

Dado que la calidad de servicio es la capacidad para cumplir las necesidades explícitas e implícitas y el nivel de satisfacción, el grado de conformidad del usuario,

Es probable que; exista una relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa.

1.4.2 Hipótesis específicas

Es probable que, la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa pueda ser aceptable.

Es probable que el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa pueda ser aceptable.

1.4.3 Hipótesis estadística

Ha: Es probable que Si exista una relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo del Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa.



H0: Es probable que No exista una relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo del Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Variable dependiente

Calidad del servicio (Modelo Servperf)).

1.5.2 Variable independiente

Nivel de Satisfacción.

1.5.3 Contexto

Consultorio Jurídico de la UANCV - Filial Arequipa.



1.5.4 Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Calidad del servicio (Modelo Servperf)	1. Aspectos Tangibles	1.1 Equipos. 1.2 Instalaciones. 1.3 Empleados. 1.4 Los materiales.	Encuesta	Cuestionario Servperf Modelo de Cronin y Taylor (1992)
	2. Fiabilidad	2.1 Cuando se promete. 2.2 Cuando el usuario tiene un problema. 2.3 Los empleados. 2.4 Concluye. 2.5 Mantiene registros.		
	3. Capacidad de Respuesta	3.1 Los trabajadores comunican. 3.2 Los trabajadores ofrecen. 3.3 Los trabajadores siempre están dispuestos. 3.4. Los trabajadores nunca están demasiado en la ocupación.		
	4. Seguridad	4.1 El comportamiento transmite confianza. 4.2 Los usuarios y organización. 4.3 Los trabajadores con usted. 4.4 Los trabajadores tienen conocimientos.		
	5. Empatía	5.1 Atención individualizada. 5.2 Horarios convenientes. 5.3 Interesas en usted. 5.4 Comprenden las necesidades específicas de usted.		
Nivel de Satisfacción	1. Muy satisfecho	1.1 Totalmente de acuerdo. 1.2 En desacuerdo. 1.3 Indiferente. 1.4 De acuerdo. 1.5 Completamente de acuerdo.	Encuesta	Escala de Lickert.
	2. Satisfecho	2.1 Totalmente de acuerdo.		



		2.2 En desacuerdo. 2.3 Indiferente. 2.4 De acuerdo. 2.5 Completamente de acuerdo.		
	3. Indiferente	3.1 Totalmente de acuerdo. 3.2 En desacuerdo. 3.3 Indiferente. 3.4 De acuerdo. 3.5 Completamente de acuerdo.		
	4. Insatisfacción	4.1 Totalmente de acuerdo. 4.2 En desacuerdo. 4.3 Indiferente. 4.4 De acuerdo. 4.5 Completamente de acuerdo.		
	5. Muy Insatisfacción	5.1 Totalmente de acuerdo. 5.2 En desacuerdo. 5.3 Indiferente. 5.4 De acuerdo. 5.5 Completamente de acuerdo.		



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para este aspecto de la investigación tomaremos en consideración diferentes trabajos de investigación, que se relacionen con tema propuesto y es por ello que hemos considerado las siguientes investigaciones:

2.1.1 Antecedentes del Ámbito Internacional

En el año 2015, Rojas Pinto realiza un trabajo de investigación sobre el modelo de satisfacción que viene a ser una herramienta de apoyo a la gestión de la Municipalidad en el división de mejoramiento social de la Región de Lo Prado, este trabajo de examen fue para ayudar al nivel de Experto en administración política de la República de Chile, dónde se tomó una muestra de 242 usuarios de aquella municipalidad, para lo cual se utilizó un instrumento, que fue el cuestionario. (1)

Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes: Que el factor organizativo es determinante en la satisfacción, lo que lleva a diseñar estrategias de los factores de satisfacción, y los aspectos específicos deben tenerse en cuenta a partir de la organización en ese municipio; de la misma manera se estableció que la primera línea de base de evaluación de los servicios es determinante, insumo de cada jefatura para mejorar el proceso de atención.



En el año 2015, Eliana Fernández, realiza sobre Calidad de Atención en el usuario de la Administración pública de Chubut, para lo cual el objetivo general trató de investigar la calidad en el servicio del Instituto de Seguridad Social de los afiliados de la provincia señalada, para poder determinar la satisfacción y su nivel en el área social de la institución, y situaciones insatisfechas. (2)

Para este trabajo de investigación, se usaron dos encuestas las cuales buscaron evidentemente medir como se percibe la calidad de servicio, lo mismo que las expectativas del afiliado, se hizo de la misma manera una entrevista con la delegada local de Obras Públicas sociales en la ciudad de Esquivel, y además para interiorizar el conocimiento de los valores de la institución.

En las conclusiones a las que se arribaron, están las siguientes: Que los resultados de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta y transparencia, venían qué tienen que mejorarse drásticamente, toda vez que son señalados como pilares de los afiliados y los cuales incidían directamente en el nivel de satisfacción.

Aquello había que agregar, las competencias, que, si por un lado el afiliado se encuentra satisfecho, la principal expectativa que ellos tenían era el cumplimiento y la mejora continua, aquello planteó un desafío para elaborar mejor las propuestas para la atención en el afiliado, lo mismo que mejorar la forma de servicio de calidad, concluyéndose de la misma manera que había que mejorar otros aspectos de buena atención.

En el año 2015 Lima Elka, realiza un trabajo de investigación referente a la nueva gestión pública en la justicia de Brasil, un trabajo empírico- 2015; siendo el objetivo general determinar la gestión pública referente a la justicia de El Brasil durante ese periodo, el trabajo estuvo enmarcado en un contexto de



transformaciones contemporáneas de cambios laborales, lo mismo que efectos psicosociales de condiciones de trabajo impuesto por la gestión neoliberal en atención de personas en los aspectos de: Justicia, educación. (3)

Aquí el trabajo de investigación estuvo enmarcado dentro del proyecto internacional sobre: Trabajar bajo la nueva gestión en el aspecto público, lo mismo el ámbito de análisis de experiencia de un conjunto de empleados servidores públicos del poder judicial de aquel país.

El objetivo general de aquel trabajo fue determinar y evaluar las condiciones de trabajo en la justicia brasileña y sus servicios, y cómo habían sido afectadas por las reformas administrativas las personas que trabajaban en aquel sector.

Participaron 1,537 empleados de los servicios de justicia y se accedió mediante un procedimiento de muestreo estratificado, según la edad y el sexo, y el tipo de contrato y antigüedad, el muestreo fue de sentido no probabilístico, intencional y ocasional el cual se fundamentaba en la búsqueda teórica representativa. Se aplicaron cuestionarios de trabajo, de diferente tipo, lo mismo que se hicieron entrevistas semiestructuradas, aplicadas a 24 participantes, de manera colectiva y de manera individual es decir en grupos focales.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes: Que la información que se había obtenido aportó evidencias de tipo empírico para las personas encuestadas dentro de un ámbito de condiciones de trabajo, lo mismo que se valoró de tipo positivo, la escala de bienestar laboral, y los efectos colaterales, dentro los más destacados somatización, alineación y agotamiento.

De la misma manera se halló un resultado positivo sobre la información léxica, y un compromiso para seguir mejorando, lo mismo que superar las



deficiencias profesionales, y de manera negativa se mostró un malestar, el agotamiento y la precarización de un entorno laboral derivado de un paradigma de la nueva gestión pública.

En el año 2015 Luis Villar Retamal, realiza sobre la Organización de la Justicia del Poder Judicial chileno, sobre los desafíos y los intereses para su análisis 2015. Ese trabajo de investigación fue realizado para obtener el grado de Magíster en la Escuela de Posgrado de Negocios y Economía de la Universidad de Chile, y el objetivo general de ese trabajo fue determinar si es posible la realización de un instrumento cuantitativo y cualitativo para diagnosticar una adecuada organización administrativa. (4)

Otro de los objetivos fue analizar el comportamiento y el compromiso organizacional del personal del poder judicial de aquel país, el cual incluía los niveles de organización.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron: Que existe variaciones que alcanza La legitimidad de los aspectos, así como un discernimiento en el grado de cumplimiento de los encuestados, lo que aludió a la organización de la equidad que no fue excepcionalmente exitoso, siendo uno de los puntos de vista fundamentales que los fiscales o clientes de las disputas legales no se les ofreció consideración legítima.

En 2011, fue concluido un trabajo de exploración por Acosta, Neira cuyo título fue: Examen de la satisfacción del cliente en Hábitats de Bienestar del principal grado de atención en la región de Córdoba, Argentina - 2011. (5)

El objetivo general de este trabajo de exploración fue distinguir el grado de satisfacción de las personas comprometidas con el foco de bienestar de la región de Córdoba, para lo cual se utilizó una técnica de revisión de los



beneficiarios del foco de bienestar de ese territorio, indagando sobre puntos de vista sociodemográficos, tipo de servicios médicos, justificación del asesoramiento, apertura y valoración de la contraprestación obtenida.

Se alcanzaron los siguientes objetivos Que el ingreso en dicha organización se considerase satisfactorio, así como el tiempo de espera y las condiciones de la fundación; la exposición experta de los expertos en bienestar y la naturaleza de la contraprestación otorgada se consideraba de la misma manera muy aceptable, sin embargo, los encuestados manifestaban que se podía mejorar los recursos y los servicios de esa institución.

2.1.2 Antecedentes del Ámbito Nacional

Cama, M en el año 2013, Este es un proyecto de exploración esencial sobre la Administración de la Guardia Pública del Servicio de Equidad y Libertades Básicas en la región legal de Lima Norte y Lima Sur, con un claro grado de plan directo con un corte transversal.

El objetivo general de esta exploración fue decidir la percepción que los clientes tienen de las Administraciones de Guardia Pública del Servicio de Equidad y Libertades Comunes. Los fines a los que se llegó fueron los siguientes Que el examen del cumplimiento de los destinatarios de los hábitats patrimoniales es definitivo para dar datos y crear respuestas en adelante, y además esto mejorará los activos que se prevén calidad, y se establecía que el 39% de aquella era buena, sienta regular y solamente el 6% muy mala; de la misma manera se llega a la conclusión que existe relación entre la percepción del servicio y otros aspectos en un 66%, por cuanto eran atendidos en sus requerimientos ciudadanos.



En el año 2018, Huayanca Cavero, y otros, realiza un trabajo sobre Satisfacción de usuario; El objetivo general de este trabajo de examen fue esencialmente decidir el grado de cumplimiento de los clientes que acuden a los Centros de Trabajo Jurídico del Juzgado Predominante de esa circunscripción, para lo cual se realizó una metodología cuantitativa, fundamental e ilustrativa, de investigación básica esclarecedora, no exploratoria; el ejemplo fue abordado por 348 clientes y se utilizó el procedimiento de visión de conjunto y se aplicó la encuesta como instrumento en el que se pensaron 18 cosas, diseminadas en tres aspectos, por ejemplo, Confiabilidad, Legitimidad y Fiabilidad .Las conclusiones a las que se llegaron, fueron básicamente que no existe una satisfacción adecuada por parte de los usuarios es así que el 95.7% de los usuarios muestran su insatisfacción con la atención recibida, es decir casi la totalidad muestran una elevada insatisfacción.

En el año 2022, cuyo objetivo general era decidir la conexión entre la calidad de la administración y la satisfacción del cliente en las organizaciones aduaneras, utilizando una metodología cuantitativa, correlacional y un plan no exploratorio, así como trabajando con un ejemplo de 50 personas que son esenciales para el personal de las oficinas de aduanas. Asimismo, se utilizó una inspección no probabilística y de confort. Los descubrimientos revelaron que la estima de importancia $<0,05$, lo que demuestra que existe una parcialidad crítica entre la calidad de la administración y la satisfacción del cliente, y que el número de Pearson fue de 0,819, por lo que la relación es alta y positiva.

Las conclusiones a las que llegaron fueron que, Existen importantes áreas de fortaleza entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente en las organizaciones aduaneras de Lima, 2021, lo que implica que una mejora



en cualquiera de los factores traerá consigo una mejora significativa en el siguiente. El siguiente extremo al que llegaron fue que la seguridad y la calidad inquebrantable en el área de tradiciones están enfáticamente relacionadas, de manera directa y aprobada como crítica, por lo que una mejora en la seguridad del cliente se reflejará en mejores indicadores de confiabilidad, así como a la inversa. Por último, destacaron la administración de las organizaciones aduaneras que está conectada con la simpatía de los clientes, ya que se vio que las organizaciones tienen una metodología decente y gestionan las deficiencias de los clientes en general, sin embargo, por lo tanto, prevemos que sólo hacen una metodología mundial, pero no personalizada, que en ese marco de rivalidad es un punto negativo ya que el cliente busca la responsabilidad de los dos jugadores.

En el año 2022, El objetivo principal del estudio fue distinguir la relación entre la calidad de la administración y la satisfacción de los clientes del restaurante AMKHA, Trujillo, 2022, promoviendo un estudio no exploratorio en plan transversal - correlacional, tomando como ejemplo 196 clientes de la cafetería, se aplicaron dos encuestas como instrumentos de selección de la información, la primera bajo el modelo SERVPERF de 22 preguntas con escala tipo Likert relacionadas con la calidad de la administración, y la segunda de 15 preguntas con escala tipo Likert según los aspectos propuestos por Kotler y Amstrong. A raíz del manejo de la información recopilada, observaron que existe una conexión enorme, inmediata y de tamaño alto entre la calidad de la administración y la satisfacción del cliente en el restaurante AMKHA, Trujillo, 2022 con un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,853 y un nivel de importancia de 0,000; asimismo reconocieron que el nivel abrumador en la

impresión de los clientes del ejemplo fue alto para la variable calidad de la ayuda (76,53%) y alto para la variable satisfacción del cliente (75%). En consecuencia, dedujeron que cuanto mayor era el nivel de la variable naturaleza de la administración, mayor era el nivel de satisfacción del cliente.

2.1.3 Antecedentes del Ámbito Local

En el año 2023, García Miranda, Karol Noelia, elaboró el estudio denominado «Conexión entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente en la organización SEDAPAR S.A. de la ciudad de Arequipa, Arequipa», esta exploración tuvo como objetivo amplio decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente en la organización Sedapar S.A. de la ciudad de Arequipa, Arequipa - 2021, dio una metodología cuantitativa de tipo aplicada un grado social de plan no exploratorio y responde a la indagación: ¿Será factible decidir si existe una conexión entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento en los clientes de la organización Sedapar S.A. de la ciudad de Arequipa, Arequipa - 2021? De igual manera, tiene relación con el campo y área de la organización y se relaciona con la línea de exploración de la calidad de la administración y la satisfacción. El procedimiento de examen fue el estudio, la población estuvo formada por 12.424 clientes, el ejemplo estuvo formado por 373 clientes y el ejemplo fue la prueba irregular básica, los instrumentos fueron dos encuestas denominadas «Encuesta sobre la naturaleza de la administración» y «Encuesta sobre la satisfacción del cliente», el examen mensurable se completó en el programa SPSS formulario 26, los resultados se introdujeron en diagramas de referencia y la especulación se intentó utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que arrojó un valor positivo



equivalente a 637. Entre los principales resultados, se observó que la mayoría de los encuestados manifestaron que la naturaleza de la administración es excelente y que están satisfechos con los servicios prestados por Sedapar, y se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre el factor 1 «Naturaleza de la administración» y la variable 2 «Satisfacción del cliente»; de este modo, cuanto mayor es la naturaleza de la administración, mayor es la satisfacción del cliente.

En el año 2020, Bolivar Gonzales, Diana Carolina, realiza el estudio La naturaleza de la administración y su relación con la satisfacción de los clientes de la organización Olva Despacho Arequipa, teniendo como objetivo general investigar en qué medida la naturaleza de la administración se relaciona con la satisfacción de los clientes de la organización Olva Despacho Arequipa, y como objetivos unívocos los siguientes: describir la calidad inquebrantable que se relaciona con la satisfacción de los clientes de Olva Messenger Arequipa; establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes de Olva Messenger Arequipa; caracterizar el bienestar que se relaciona con la satisfacción de los clientes de Olva Dispatch Arequipa; caracterizar la seguridad que está relacionada con la satisfacción de los clientes de Olva Dispatch Arequipa; decidir la compasión que está relacionada con la satisfacción de los clientes de Olva Dispatch Arequipa; distinguir los puntos de vista sustanciales que están relacionados con la satisfacción de los clientes de Olva Dispatch Arequipa. La exploración es cuantitativa, con nivel correlacional, utilizaron una prueba de evaluación de 288 clientes de Olva Dispatch, asimismo el instrumento para el surtido de datos fue la revisión y encuesta para los dos factores, la técnica del trabajo fue cuantitativa, la revisión es no experimental,



con un grado de examen correlacional esclarecedor. Por fin, los resultados encontrados en la revisión presumen que existe con seguridad una conexión entre los factores naturaleza de la administración y satisfacción del cliente con una calidad inquebrantable de 0,899, lo que garantiza la satisfacción del cliente.

En el año 2019, Alvarez Torres, Dayana del Rosario y Rivera Magallanes, Asley Nataly, realizan la revisión Naturaleza de administración y su relación con la satisfacción de clientes de Caja Arequipa organización Corire 2018, teniendo como objetivo amplio decidir la conexión que existe a través de la naturaleza de administración y satisfacción de clientes de Caja Arequipa organización Corire 2018, siendo una exploración de tipo correlacional - cross-over con una metodología cuantitativa y plan no experimental. Realizaron la exploración dirigiendo estudios para evaluar los factores acompañantes, por ejemplo, naturaleza de la administración con los aspectos receptividad, civismo, mercancía sustancial y satisfacción del cliente con los aspectos asunción, administración día, correspondencia. El ejemplo se componía de 339 clientes, entre ellos personas. La legitimidad y la viabilidad del instrumento de recogida de información se crearon mediante el coeficiente alfa de Cronbach, y las exposiciones obtenidas fueron de 0,878 para la calidad de la atención y de 0,910 para la encuesta de satisfacción del cliente; por lo tanto, se infiere que los instrumentos son sólidos y comprensibles. Para medir la correspondencia que se produce entre los dos factores que son la ayuda y la satisfacción del cliente, en el que se utilizó el coeficiente de concordancia de Spearman, en el que podemos notar un valor de 0,841 que muestra que existe una conexión crítica entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente de los clientes de la organización Caja Arequipa Corire. Inferir que, hay suficiente prueba



mensurable para demostrar la presencia de una conexión entre la mercancía sustancial y el cumplimiento del cliente de la organización Caja Arequipa Corire. Con una significación inferior a 0,05 y un valor de correspondencia de 0,538, lo que permite conceder la especulación electiva y probar la teoría inválida.

En el año 2018, Fernández Delgado, Bryan Gabriel, realizó el estudio titulado Naturaleza de la administración y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Bienestar Characato, Arequipa, el presente trabajo fue creado con el objetivo de plantear la relación que existe entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente en el Centro de Bienestar Characato, Arequipa. La especulación que se sustentó fue: La naturaleza de la administración tiene una relación positiva con la satisfacción del cliente en el Centro de Bienestar Characato - Arequipa. La exploración tuvo una metodología cuantitativa, el tipo de examen que se consideró se compara con el correlacional esclarecedor, finalmente para la presente exploración se utilizó la configuración de examen no exploratorio transaccional.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Calidad

Los programas de vida cotidianos, dependen de su operacionalización ejecución y satisfacción para los productos de servicio, situación que ha venido incrementándose de manera explosiva, por cuánto el usuario busca la mayor confiabilidad y durabilidad tanto los servicios como los productos.

La mayoría de los autores refieren que: Los servicios, referente a estos la calidad debe ser total o esta no existe.



La idea de valor fluctúa en función de la medida en que se acerque, así veremos entre ellas:

Un sector de la doctrina indica que la calidad es un conjunto de actividades que se realizan en el proceso de atención a los usuarios y debe superar todas las expectativas, tanto de también, la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad, viabilidad, competencia y cumplimiento.

Dentro de ese concepto existen cinco razones por las cuales debe darse importancia y prioridad a la calidad en los servicios, y aquellas básicamente son:

Ética: Por cuanto la buena atención humana y técnica, es consecuencia de la ética en la profesión.

- De seguridad. Ello significa un asesoramiento jurídico adecuado.
- De eficiencia. Por cuánto se debe de obtener el resultado óptimo al menor costo posible
- Sociopolíticas. Por cuanto la misión es obtener un bienestar en la población, lo mismo que seguir velando por un uso adecuado de los recursos que se disponen.
- Económica. En el sentido que se reducen costos, mejora la rentabilidad y productividad, de la actividad profesional.

De la misma manera, se la considera como un conjunto de cualidades de un artículo o administración con capacidad para cumplir requisitos inequívocos y ciertos.

También se considera la calidad como una adecuación al uso del usuario, planteándose el concepto de trilogía de la calidad lo cual se basa sustancialmente en tres elementos:

1º Planear la calidad.



2º Controlar la calidad.

3º Mejorar cada vez más la calidad.

Se dice que un servicio es de calidad cuando todas sus características, tangibles como intangibles satisfacen una necesidad o la expectativa del usuario.

De otra parte, existe modelos que consideran que la calidad de servicio, llega a ser una función de la discrepancia entre las expectativas de servicio que los usuarios quieren recibir, con el servicio efectivamente prestado.

En ese sentido, los usuarios califican la calidad del servicio a través de cinco dimensiones:

Tangibilidad. Identifica la distribución, señalización e infraestructura de los ambientes, la limpieza de los mismos y el aseo del personal.

Confiabilidad. Identifica el cumplimiento de lo ofrecido, horarios, materiales y en lo posible justos precios.

Respuesta rápida. Aquello está íntimamente vinculado a las ganas de cumplir a las exigencias del usuario, de manera rápida, veloz por la exigencia de los usuarios.

Seguridad. Que, en buena cuenta, viene siendo un servicio con los adecuados conocimientos, sin dejar el trato amable.

Empatía. En ese sentido, significa ponerse en lugar de la otra persona, apreciar sus sentimientos y compenetrarse de manera personal y amigable.

No debemos dejar de lado, la calidad considerada como un proceso administrativo, pero también científico y analítico, dentro de un marco de educación aplicada, que se dará por un nivel de atención adecuada con la aplicación de todos los recursos, el servicio brindado.



Para estandarizar la calidad existen organizaciones internacionales las cuales emiten normas técnicas denominadas ISO-9000, la cual sostiene que la calidad se define como el conjunto de características y rasgos tanto de un servicio como de un producto, los cuales están íntimamente vinculados a la capacidad de satisfacción de las necesidades del usuario, y se basa en los tres elementos estructurales importantes:

- a) Diseño y planificación de las actividades.
- b) Control de aquellas actividades
- c) Comprobación que el diseño, lo mismo que la planificación y control han sido lo más correctamente posible según la norma.

El organismo internacional que regula el ISO, más precisamente la Norma 8420, define la calidad como la suma total de las características de una entidad, para lograr la satisfacción de necesidades tanto implícitas como explícitas.

Entonces, la calidad es una evaluación ya que todo el mundo puede tener su propia idea; sin embargo, el individuo que vende o transmite un decente o apoyo no puede tener un modelo específico, sino más bien, el cliente establece la sustancia de lo que necesita para obtener dentro de un contexto particular.

Se puede ver de manera global, lo siguiente:

- 1) La calidad es bien difícil de definir, por cuánto originaría diferentes acepciones.
- 2) Que la calidad debe ser evolutiva y dinámica.
- 3) Que la calidad abarca cualidades diversas.
- 4) Que la calidad integra factores diversos.
- 5) Que la calidad tiene la función primordial de satisfacer al usuario.



Características del servicio. Los servicios, tienen rasgos particulares que colocan al usuario y al usuario en un lugar estratégico para la evaluación de esta calidad de servicio:

- **Intangibilidad.** Calidad de servicio por la que no es fácil contarlos, inventarlos ni verificarlos antes de su entrega.
- **Inseparabilidad.** En los servicios viene a ser inseparable la producción del consumo, mientras que los productos se pueden almacenar esperando el momento del consumo.
- **Heterogeneidad.** No se puede estandarizar la producción, todas las unidades que se producen son diferentes.
- **Control de los resultados.** Es el juicio subjetivo del usuario luego de consumir ese servicio.

Modelo SERVPERF

Este modelo, viene a representar la percepción del servicio prestado, los autores que tratan sobre este modelo, concluyen que la satisfacción viene a ser un producto de la calidad de servicio, y con la intencionalidad de compra del usuario.

También se concluye, la posición doctrinaria que la calidad de servicio influye definitivamente más en la satisfacción del usuario, que la intención de compra.

Este modelo se obtiene a partir de aspectos similares al SERVQUAL, en que se obtiene. porque omite la expectativa de los usuarios. SERVPERF fue propuesto por Taylor, después de haber realizado trabajos empíricos en



organizaciones diversas de servicio, llegándose a la conclusión de que este modelo es el más adecuado para la medición de la calidad de los servicios, porque se fundamenta sólo en la percepción, eliminando las cuestiones de comprensión de las ideas de asunción, en su mutabilidad a lo largo de la transmisión de la administración y en su repetitividad manifiesta en cuanto a la impresión del usuario.

Dimensiones de este modelo.

- Elementos tangibles, que vienen a ser la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal lo mismo que material de comunicación.
- Fiabilidad, es la habilidad para realizar un servicio prometido, con cuidado y esmero.
- Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios
- Seguridad, son la información y la consideración mostradas por los trabajadores, la capacidad de suscitar confianza y credibilidad.
- Empatía, que viene a ser una calidad individualizada que se ofrece a las empresas a todos sus consumidores, por cuanto la empresa se pone en el lugar de los usuarios (Cronin Jr.& Taylor, 1992).

2.2.2 Satisfacción

La satisfacción puede definirse En cualquier caso, teniendo en cuenta una parte importante de las objeciones de los clientes, hay que señalar que su realidad es un signo evidente de bajo cumplimiento, pero la escasez de quejas no suele significar un alto cumplimiento del cliente, sino que podría demostrar



una correspondencia desafortunada entre la organización y el cliente, o que las quejas se hacen pero no se registran lo suficiente, o que el cliente decepcionado básicamente cambia de proveedor.

Para las empresas la satisfacción del usuario es lo más importante y para que sean exitosas en los mercados actuales, deben conocer las expectativas de sus usuarios y su nivel de satisfacción, además de saber estos valores con relación a la competencia.

Niveles de Satisfacción:

Luego de recibido el servicio, el usuario percibe uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Decepción: cuando la ejecución del objeto no está a la altura de las expectativas del cliente.
- Cumplimiento: cuando la exposición aparente está a la altura de las expectativas del cliente.
- Descuido: cuando la exposición aparente supera las suposiciones del cliente.

Decálogo de la Satisfacción del Usuario

Alcanzar una satisfacción por parte del usuario viene a ser en unos factores más difíciles para toda organización, lo cual incrementará los mejores resultados de la empresa.

Seguidamente se presenta un decálogo de ideas para meditar:

Compromiso. Dentro de un servicio de calidad toda persona y organización, debe necesariamente crear una experiencia alrededor suyo de tipo positiva, sobre todo para los usuarios.



Conocimiento. Respecto al producto y servicio, lo que además se debe transmitir para los intereses del usuario, los atributos del artículo y de la propia administración ayudarán a adquirir la confianza del cliente.

Conocimiento. Respecto a los propios usuarios, lo que hace posible acercarse a todos los usuarios que puedan enfocar un producto dentro de sus necesidades y servicios, la manera los requerimientos que tienen.

Respeto y cortesía. Es como debe tratarse al usuario en cada contacto que se tenga con ellos, además dejar una impresión brindando cortésmente las direcciones y la forma de comunicarse posteriormente con él, nunca debe dejarse de lado el trato amable.

No discutir con el usuario. Desde luego el usuario no siempre tiene la razón, pero todo debe orientarse a que se le dé la razón al usuario, varios Los concentrados demuestran que siete de cada diez clientes trabajan con la organización que aborda un tema en su apoyo.

No hacer esperar al usuario. La mejor manera de tratar a los usuarios es con agilidad y prontitud.

Ofrecer siempre lo que se ha prometido. Contrario el caso, se generaría falta de credibilidad en los usuarios, si en el caso de que resulta un imposible dar un servicio, con anticipación ofrecer disculpas al usuario y ofrecer alguna compensación.

Asumir la verdad de los usuarios. Aun cuando parece que los usuarios no dicen la verdad, debe darse siempre el beneficio de la duda.

Enfocarse en hacer usuarios más que ventas. El usuario es realmente significativo, ya que un cliente muy unido y satisfecho es más prioritario que cerrar un trato.

La compra debe ser sencilla. El punto de venta o la experiencia de compra avanzada deben ser sencillos y ayudar a los clientes a encontrar lo que buscan.

Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

La doctrina al respecto, hace referencia a que hoy en día la plena satisfacción de un cliente es un requisito previo esencial para ganarse un lugar en la mente de cada uno de ellos y, por tanto, en el mercado objetivo. Por lo tanto, la satisfacción del cliente ha superado a la división de promoción para convertirse en uno de los principales objetivos, teniendo todo en cuenta, la creación, los recursos humanos, los fondos de cualquier organización eficaz.

Desde luego toda empresa busca, satisfacer a sus usuarios lo cual traerá beneficios para esta empresa, pero básicamente podemos resumirlo en tres grandes beneficios que brinda la importancia de este punto.

El primer beneficio. Una vez más, un cliente satisfecho en su mayor parte compra, y eso implica que la organización obtendrá beneficios volviendo a vender al mismo usuario lo mismo y otros productos adicionales.

Segundo beneficio. Un usuario adecuadamente satisfecho comunica las experiencias que ha tenido con otros usuarios con lo que la empresa obtiene por esta difusión mayores beneficios, siendo esta una forma de propaganda gratuita, que el usuario comunicará a sus amigos, familiares y conocidos.

Tercer beneficio. Un usuario adecuadamente satisfecho deja de lado a la competencia, atrayéndose a la nueva empresa, logrando la nueva empresa obtener una adecuada posición dentro del mercado cada vez más competitivo.

Podemos decir así, empresa debe lograr la satisfacción de su usuario y obtendrá como beneficios:



- Lealtad del usuario que se traduce en ventas futuras.
- Difusión de manera gratuita, por parte del usuario que ha sido debidamente satisfecho.
- Participación cada vez más activa en el mercado. (Kotler & Armstrong, 2006).



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis nula: $H_i = H_0$

Hipótesis alterna: $H_i = H_a$

3.2 MÉTODOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La recolección de datos se hizo mediante la aplicación de los siguientes métodos:

- Método de la observación; Observación documental.
- Método de la Encuesta: Cedula de preguntas.
- Sistema de Registros: Matriz de datos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Los usuarios asistentes al Consultorio Jurídico son en promedio 168, siendo esta la población que usaremos para determinar nuestra Muestra.

Criterios estadísticos: Confiabilidad (Z) del 95.5% al 99.79%.

Margen de error (e) +/- 1 +/- 10%

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(3.8416) (168) (0.50) (0.50)}{(0.0025) (167) + (3.8416) (0.50) (0.50)}$$
$$n = \frac{161.35}{1.38} = 117$$

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Encuesta.

Instrumentos: Cuestionario Servperf y Cuestionario de Satisfacción.

3.5 VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

De acuerdo al desarrollo de nuestra investigación, a la información utilizada y la información estadística presentada en este estudio, aunada a las encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Jurídico de la UANCV, cuyo modelo va adjunto en los anexos, se ha podido demostrar la hipótesis planteada en esta investigación.

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se utilizó el Cuestionario SERVPEF que es un instrumento validado internacionalmente, con muchos años de antigüedad y ampliamente usado en este tipo de estudios de investigación.

3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.7.1 Organización

Se realizó la coordinación con el Director del Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa, a fin de conseguir el otorgamiento de la autorización para la realización del estudio.



3.7.2 Recursos

a. Recursos humanos

Investigador: Bachiller Neil David Cárdenas Cabala

b. Recursos Físicos

- Instalaciones del Consultorio Jurídico de la UANCV – Filial Arequipa.
- Biblioteca de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”

c. Recursos Económicos

- Propios del investigador.

d. Recursos Institucionales

- Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”.
- Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa.



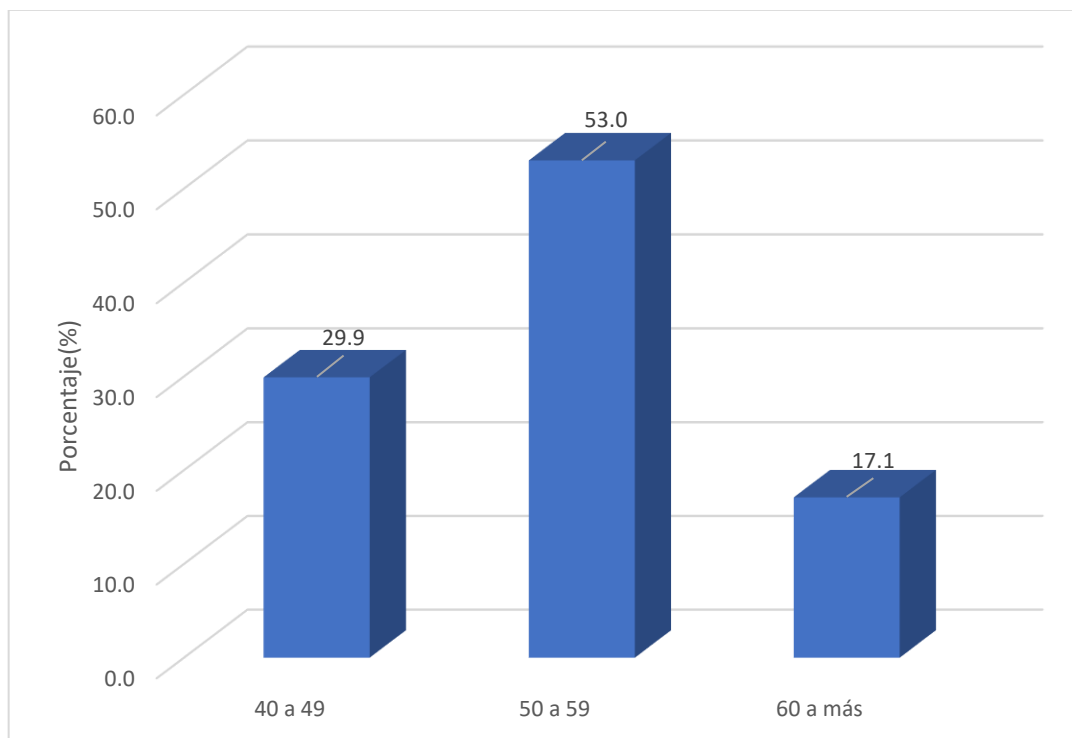
CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1.

Edad del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa

Edad	Nº.	%
40 a 49	35	29,9
50 a 59	62	53,0
60 a más	20	17,1
TOTAL	117	100



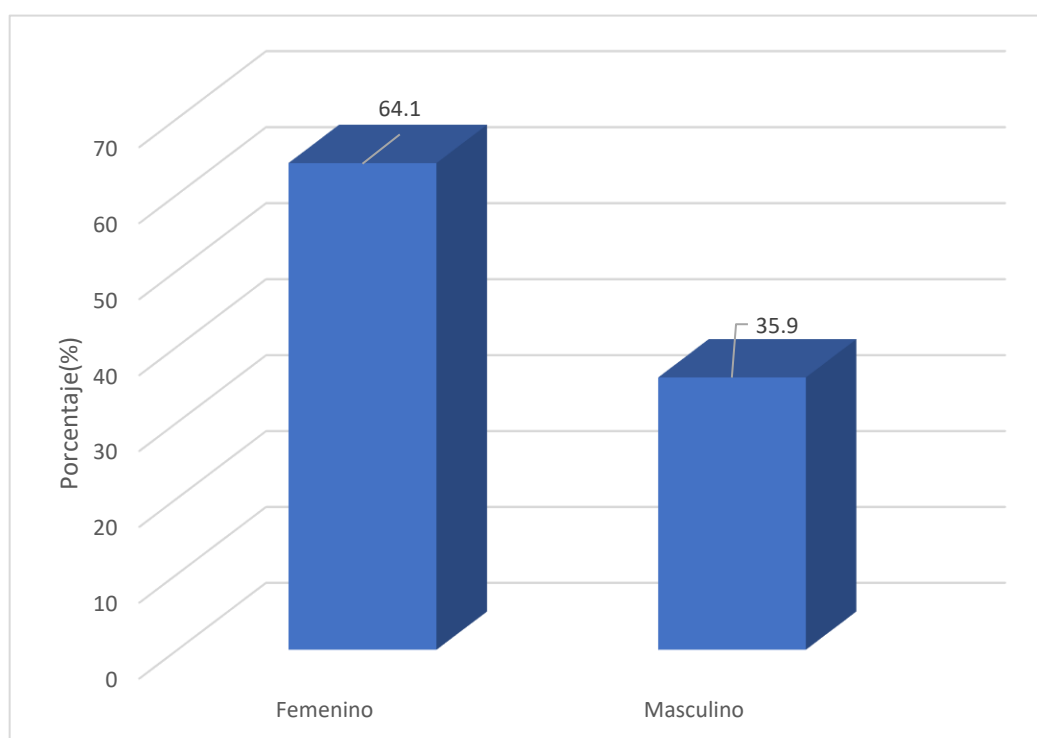
La tabla 1 muestra que el 53.0% de los usuarios que participaron de esta investigación tienen entre 50 a 59 años, seguido del 29.9% que tiene entre 40 a 49 años, mientras que el 17.1% son usuarios de 60 años o más.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Sexo del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa

	N°	%
Femenino	75	64.1
Masculino	42	35.9
Total	117	100



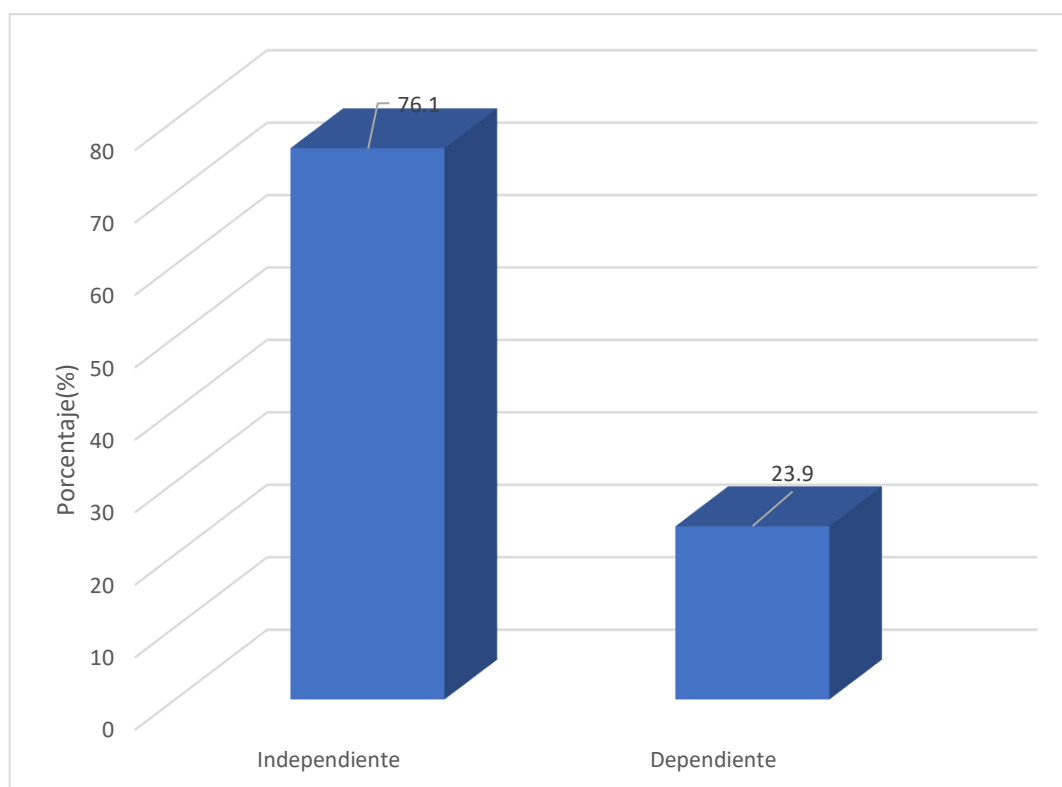
La tabla 2 muestra que el 64.1% de los usuarios que participaron de esta investigación son de sexo femenino, mientras que solo el 35.9% de los usuarios son de sexo masculino.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Régimen laboral del usuario externo en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa

	N°	%
Independiente	89	76.1
Dependiente	28	23.9
Total	117	100



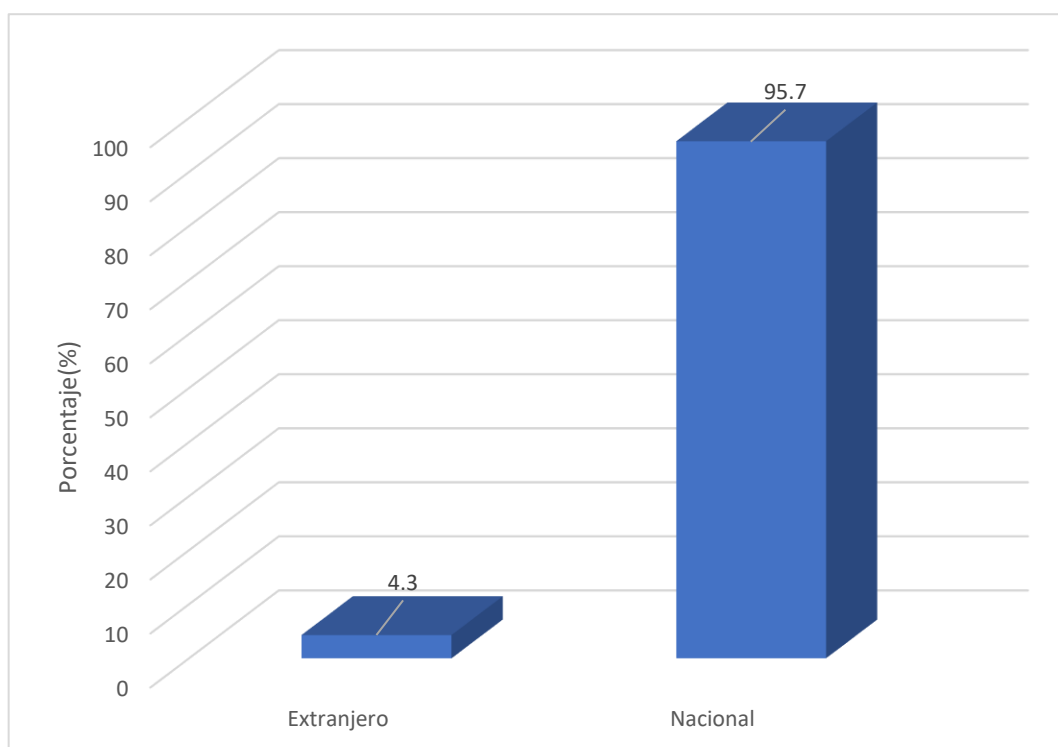
La tabla 3 muestra que el 76.1% de los usuarios que participaron de esta investigación son trabajadores independientes, mientras que solo el 23.9% de los usuarios son trabajadores dependientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Procedencia de los usuarios externos en el consultorio jurídico de la UANCV-filial Arequipa

	N°	%
Extranjero	5	4.3
Nacional	112	95.7
TOTAL	117	100



La tabla 4 muestra que el 95.7% de los usuarios que participaron de esta investigación son peruanos, mientras que solo el 4.3% de los usuarios son extranjeros.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Indicadores de la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Calidad del servicio	Nº.	%
Elementos tangibles		
Totalmente desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	4,3
De acuerdo	95	81,2
Completamente de acuerdo	17	14,5
Fiabilidad		
Totalmente desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	3	2,6
Ni acuerdo ni desacuerdo	26	22,2
De acuerdo	80	68,4
Completamente de acuerdo	8	6,8
Sensibilidad		
Totalmente desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	4	3,4
Ni acuerdo ni desacuerdo	16	13,7
De acuerdo	89	76,1
Completamente de acuerdo	8	6,8
Seguridad		
Totalmente desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	3,4
De acuerdo	100	85,5
Completamente de acuerdo	13	11,1
Empatía		
Totalmente desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	2	1,7
Ni acuerdo ni desacuerdo	10	8,5
De acuerdo	97	82,9
Completamente de acuerdo	8	6,8
TOTAL	117	100



Con base en los datos presentados en la Tabla 5 sobre indicadores de calidad del servicio en el Consultorio Jurídico UANCV filial Arequipa:

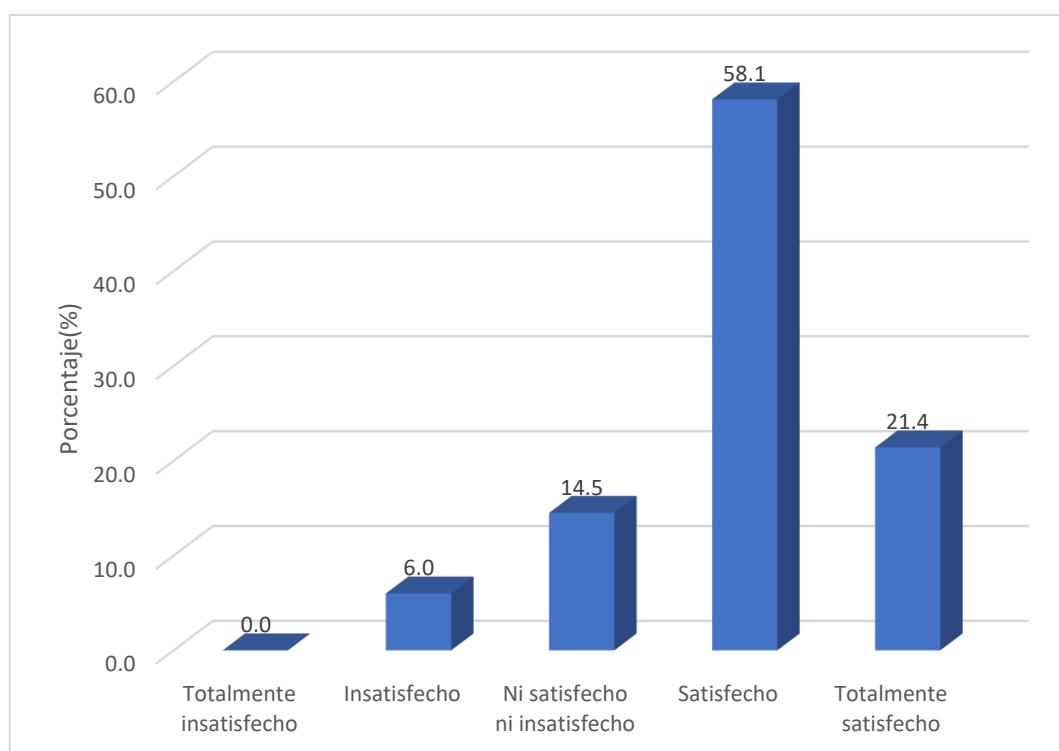
Un considerable 81.2% de los encuestados están de acuerdo con los elementos tangibles del consultorio. Sin embargo, hay cierta preocupación en cuanto a la fiabilidad del consultorio externo, ya que el 22.2% no están de acuerdo ni en desacuerdo. El nivel de sensibilidad del servicio recibe una acogida positiva, con un 76.1% de los usuarios que la califican como de acuerdo. La seguridad parece ser uno de los puntos fuertes del consultorio, con una impresionante aprobación del 85.5%. En cuanto a la empatía, un sólido 82.9% de los están de acuerdo con la empatía.

Es importante destacar que estos resultados reflejan el compromiso del Consultorio Jurídico UANCV con la calidad y la atención al usuario, aunque hay áreas, como la fiabilidad, donde podría haber espacio para mejoras.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Satisfacción	Nº.	%
Totalmente insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	7	6,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	14,5
Satisfecho	68	58,1
Totalmente satisfecho	25	21,4
TOTAL	117	100



La tabla 6 muestra que el 79.5% de los usuarios que participaron de esta investigación se encuentran satisfechos con la atención recibida en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa, mientras que solo el 20.5% se encuentran medianamente satisfechos, cabe destacar que ningún usuario se encuentra insatisfecho.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

Relación entre la calidad de atención en la dimensión de los aspectos tangibles y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio

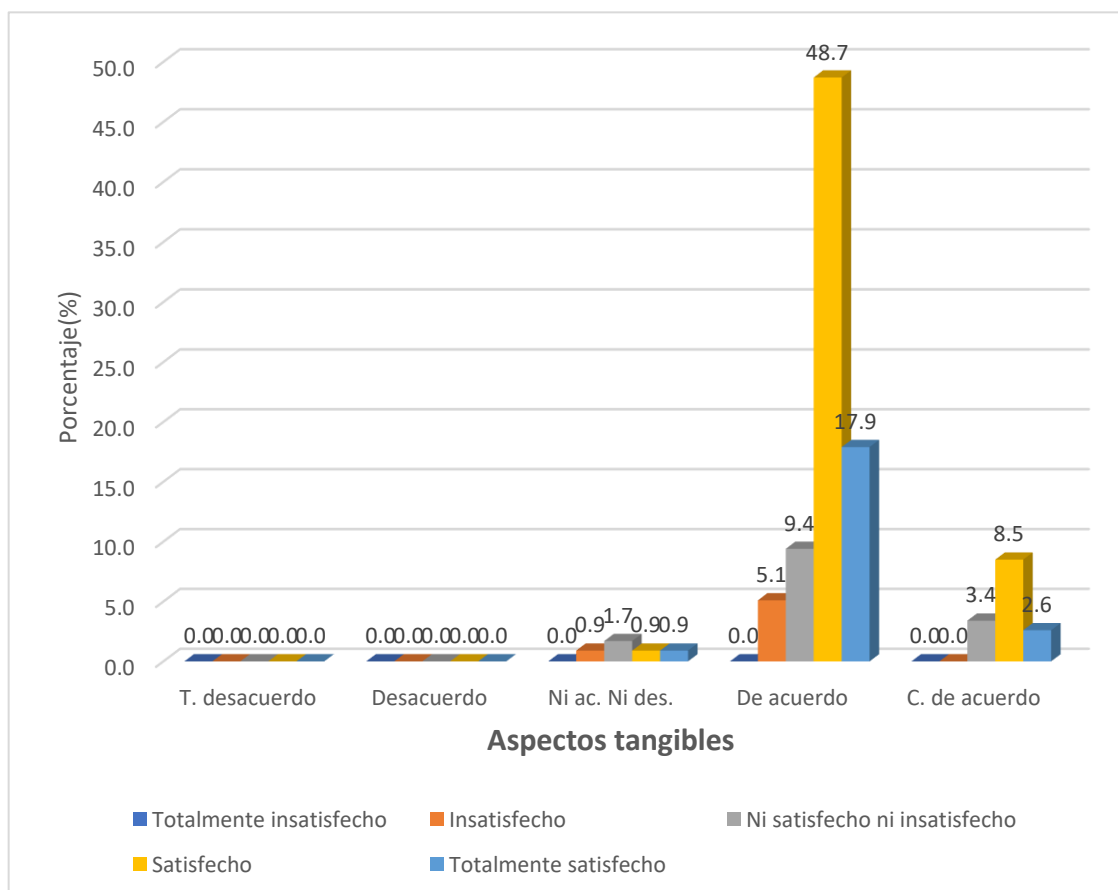
Jurídico UANCV filial-Arequipa

Aspectos tangibles	Satisfacción										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
T. desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ni ac. Ni des.	0	0,0	1	0,9	2	1,7	1	0,9	1	0,9	5	4,3
De acuerdo	0	0,0	6	5,1	11	9,4	57	48,7	21	17,9	95	81,2
C. de acuerdo	0	0,0	0	0,0	4	3,4	10	8,5	3	2,6	17	14,5
TOTAL	0	0,0	7	6,0	17	14,5	68	58,1	25	21,4	117	100

$X^2=7.84$

$P>0.05$

$P=0.24$





La tabla 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=7.84$) muestra que en nivel de satisfacción y los aspectos tangibles no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 48.7% de los usuarios que se encuentran satisfechos con la atención están de acuerdo con los elementos tangibles, mientras que el 2.6% de usuarios totalmente satisfechos están completamente de acuerdo con calidad de los aspectos tangibles.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

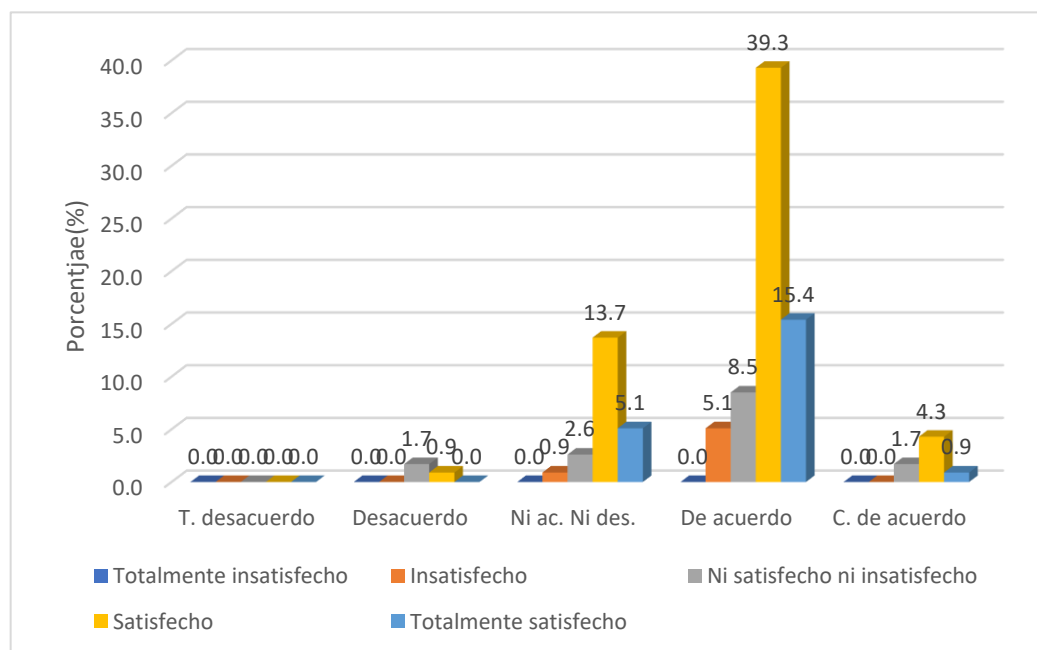
Relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Fiabilidad	Satisfacción										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
T. desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desacuerdo	0	0,0	0	0,0	2	1,7	1	0,9	0	0,0	3	2,6
Ni ac. Ni des.	0	0,0	1	0,9	3	2,6	16	13,7	6	5,1	26	22,2
De acuerdo	0	0,0	6	5,1	10	8,5	46	39,3	18	15,4	80	68,4
C. de acuerdo	0	0,0	0	0,0	2	1,7	5	4,3	1	0,9	8	6,8
TOTAL	0	0,0	7	6,0	17	14,5	68	58,1	25	21,4	117	100

$X^2=9.18$

$P>0.05$

$P=0.42$



La tabla 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=9.18$) muestra que en nivel de satisfacción y la fiabilidad no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).



Asimismo, se observa que el 39.3% de los usuarios que se encuentran satisfechos con la atención están de acuerdo con la fiabilidad, mientras que el 0.9% de usuarios totalmente satisfechos están completamente de acuerdo con la fiabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9.

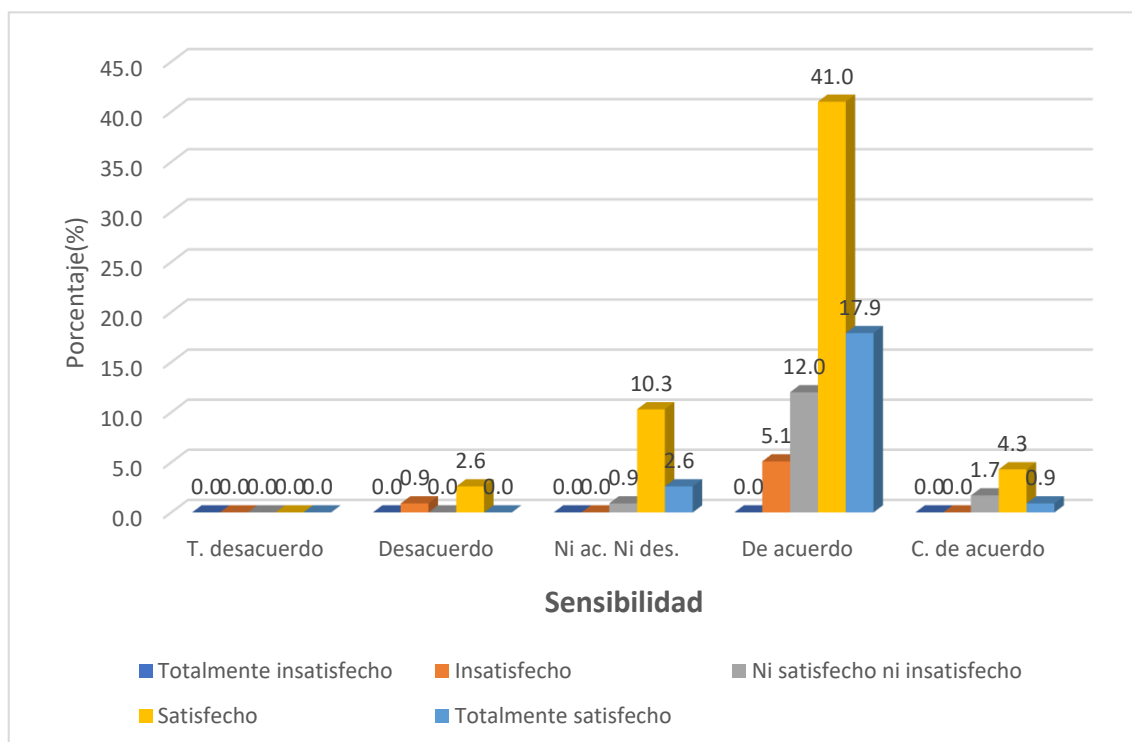
Relación entre la calidad de atención en la dimensión de sensibilidad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Sensibilidad	Satisfacción										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
T. desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desacuerdo	0	0,0	1	0,9	0	0,0	3	2,6	0	0,0	4	3,4
Ni ac. Ni des.	0	0,0	0	0,0	1	0,9	12	10,3	3	2,6	16	13,7
De acuerdo	0	0,0	6	5,1	14	12,0	48	41,0	21	17,9	89	76,1
C. de acuerdo	0	0,0	0	0,0	2	1,7	5	4,3	1	0,9	8	6,8
TOTAL	0	0,0	7	6,0	17	14,5	68	58,1	25	21,4	117	100

$X^2=8.65$

$P>0.05$

$P=0.47$





La tabla 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=8.65$) muestra que en nivel de satisfacción y la sensibilidad no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 41.0% de los usuarios que se encuentran satisfechos con la atención están de acuerdo con la sensibilidad, mientras que el 0.9% de usuarios totalmente satisfechos están completamente de acuerdo con la sensibilidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

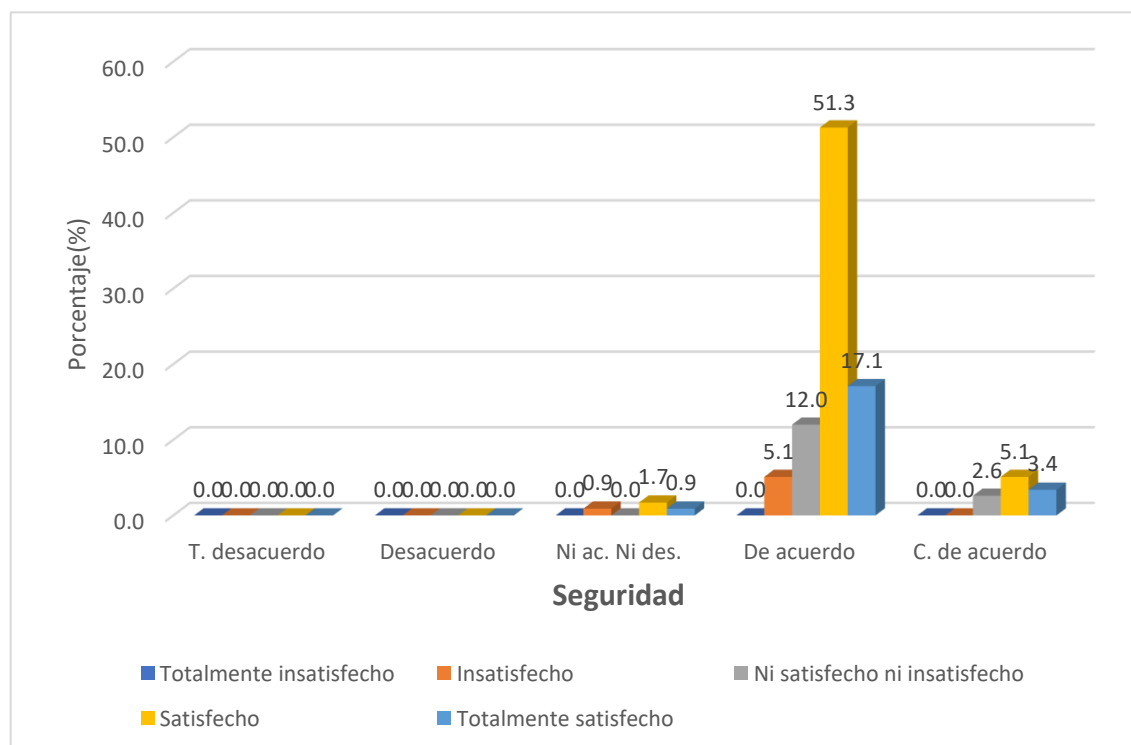
Relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Seguridad	Satisfacción										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
T. desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ni ac. Ni des.	0	0,0	1	0,9	0	0,0	2	1,7	1	0,9	4	3,4
De acuerdo	0	0,0	6	5,1	14	12,0	60	51,3	20	17,1	100	85,5
C. de acuerdo	0	0,0	0	0,0	3	2,6	6	5,1	4	3,4	13	11,1
TOTAL	0	0,0	7	6,0	17	14,5	68	58,1	25	21,4	117	100

$X^2=5.52$

$P>0.05$

$P=0.47$





La tabla 10 según la prueba de chi cuadrado ($\chi^2=5.52$) muestra que en nivel de satisfacción y la seguridad no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 51.3% de los usuarios que se encuentran satisfechos con la atención están de acuerdo con la seguridad, mientras que el 3.4% de usuarios totalmente satisfechos están completamente de acuerdo con la seguridad del consultorio.

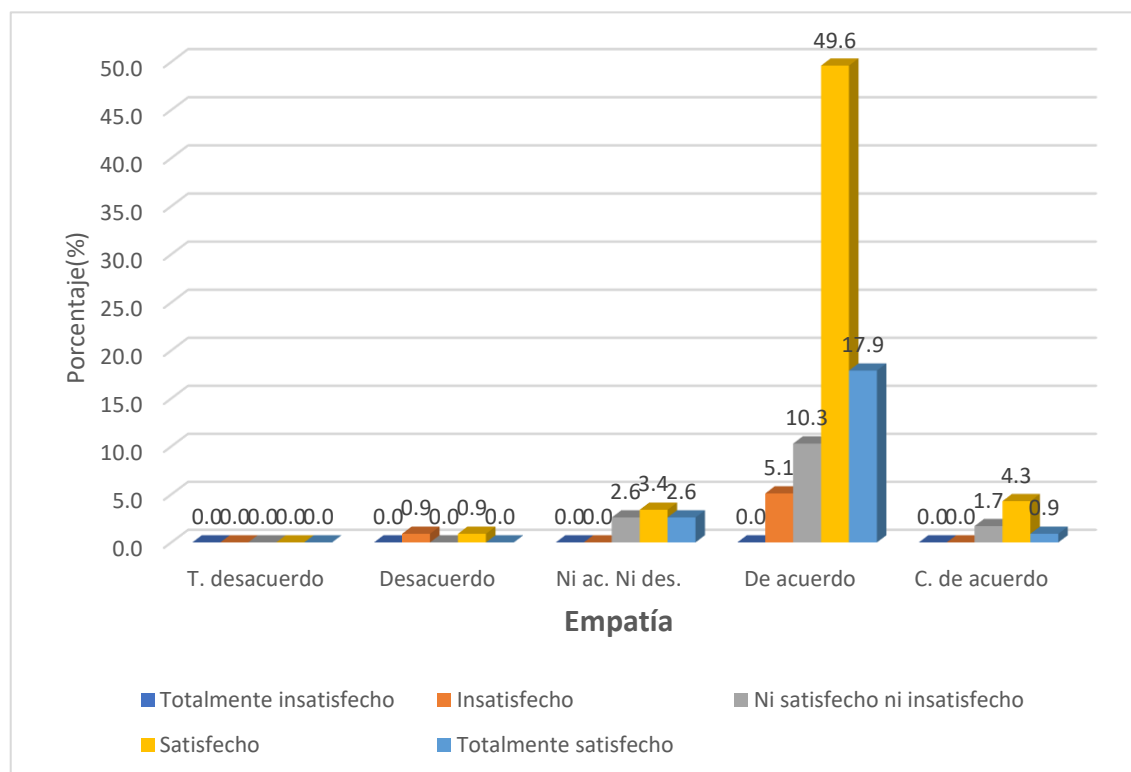
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11.

Relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa

Empatía	Satisfacción										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
T. desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desacuerdo	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9	0	0,0	2	1,7
Ni ac. Ni des.	0	0,0	0	0,0	3	2,6	4	3,4	3	2,6	10	8,5
De acuerdo	0	0,0	6	5,1	12	10,3	58	49,6	21	17,9	97	82,9
C. de acuerdo	0	0,0	0	0,0	2	1,7	5	4,3	1	0,9	8	6,8
TOTAL	0	0,0	7	6,0	17	14,5	68	58,1	25	21,4	117	100

$X^2=12.14$ $P<0.05$ $P=0.20$





La tabla 11 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=12.14$) muestra que en nivel de satisfacción y la empatía no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 49.6% de los usuarios que se encuentran satisfechos con la empatía, mientras que el 0.9% de usuarios totalmente satisfechos se encuentran completamente de acuerdo con la empatía.

Fuente: Elaboración propia



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se logró determinar de acuerdo a los resultados obtenidos, con la demostración de la hipótesis, si existe una conexión entre la naturaleza de la administración y el grado de cumplimiento visto por el cliente externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa siendo ésta, además, positivamente significativa.
- SEGUNDA:** Se logró determinar que la naturaleza de la administración vista por el cliente exterior en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa es aceptable, cumpliendo así con demostrar la primera hipótesis alternativa.
- TERCERA:** Finalmente, los resultados obtenidos nos permitieron demostrar que el grado de cumplimiento visto por el cliente externo en la Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa es considerablemente muy bueno, ya que los resultados obtenidos mostraron que es aceptable, demostrando la segunda hipótesis alternativa del presente estudio.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Es necesario crear estrategias que mantengan concordancia con un modelo de gestión que contribuya a optimizar la eficacia y eficiencia del manejo de los casos que se manejan en el Consultorio Jurídico de la UANCV – Filial Arequipa.
- SEGUNDA:** Es necesario supervisar constantemente la calidad de servicio ofrecido, así como mejorar el control del sistema de atención a los usuarios con la finalidad de mejorar y fortalecer la confianza en nuestra institución, conservar el correcto manejo del tratamiento de la información del usuario, respetar el horario de la atención al usuario.
- TERCERA:** Es recomendable capacitar continuamente al personal que labora en el Consultorio Jurídico en los temas pertinentes a la calidad y el servicio, a fin de mejorar la actitud de los tratantes, fomentando una cultura de calidad asociada con la humanización al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta Botella, J. (24 de enero de 2018). Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Distrito Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur.
2. Acosta, L., Burrone, M., López de Neira, M., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Fernández, A. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Scielo - Enfermería Global, 10, 2021. Recuperado el 15 de marzo de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es&tlng=es
3. Alvarez Torres, D. R. y Rivera Magallanes, A. N. (2019), Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de Caja Arequipa agencia Corire 2018, disponible en: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Begazo Villanueva, J. D. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, 9,18, 73-81
5. Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). Marketing en las empresas de servicio: compita mediante la. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
6. Berry, T. (1995). Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. Colombia: Grupo Editorial Ed. McGraw-Hill.
7. Bolivar Gonzales, D. C. (2020), La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la empresa Olva Courier Arequipa. Disponible



- en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10296/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuarios_Empresa_Olva%20Courier_Arequipa.pdf?sequence=1
8. Cantú, D. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Editorial McGraw Hill.
 9. Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia: Editorial Ed. McGraw-Hill.
 10. Contreras Luchine, J. C. y Julca Zorrilla, L. A., (2022), Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las Agencias Aduaneras en Lima, 2021. Disponible en chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11851/contreras_ljc-julca_zla.pdf?sequence=1
 11. Corina, R. (2012). Exploratory study regarding yhe quality assement of services offered by an repair. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, Editorial Grupo Editorial 582-590.
 12. Cottle, D. W. (1991). El servicio centrado en el usuario. Madrid: Editorial Grupo Editorial Diaz de Santos S.A.
 13. Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. The Journal of Marketing, Editorial 56, 55-68. doi:doi.org/10.2307/1252296
 14. Cronin, J. y. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. Grupo Editorial



15. Feigenbaum, A. (s.f.). La satisfacción del usuario y su importancia para la empresa. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_usuario.html
16. Fernández Delgado, B. G. (2018), Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa. Disponible en <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b4555504-2e20-40ce-8849-fb875c4b676b/content>
17. Fernández, E. (mayo de 2015). Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública. U. F. Económicas, Ed. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de Editorial
18. Fraser, K., Watanabe, C., & Hvolby, H.-H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an Australian pilot study. *Journal of services*, 13, año 1, 7-29.
19. García Miranda, K. N. (2023), Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de la empresa SEDAPAR S.A. de la ciudad de Arequipa, Arequipa. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12571/8H.2510.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Gestipolis.com. (2000). Servicio: qué es, características, clasificación y tipos. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>



21. Horovitz, J. (1955). La calidad del servicio. Colombia: Grupo Editorial Ed. McGraw-Hill.
22. Huayanca Cavero, A., Botello Núñez, R., Arévalo Suárez, M., & Suárez Díaz, W. (2018). Satisfacción del usuario en Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. [content/uploads/2017/12/INVESTIGACION%CC%81N-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf](https://repositorio.uancv.edu.pe/content/uploads/2017/12/INVESTIGACION%CC%81N-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf)
23. iso.org. (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
24. Juran, J. (1996). Juran y la calidad por el diseño. Madrid, España: Grupo Editorial Díaz de Santos S.A.
25. Kotler, P. y. (2007). Marketing. Versión para Latinoamérica. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
26. Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). Principles of marketing Del año 11th Ed. Upper Saddle River. New Jersey: Editorial Prentice-Hall.
27. Solis Pinillos, D. (2022), Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Restaurante Amkha, Trujillo. Disponible en [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34398/Solis%20Pinillos%2c%20David.pdf?sequence=1](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34398/Solis%20Pinillos%2c%20David.pdf?sequence=1)



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<i>Problema General</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>	<u>Variable Independiente</u>	<u>Tipo de investigación:</u> De campo, longitudinal, Comunicacional. <u>Enfoque:</u> Cualitativo para la variable Calidad del servicio y cuantitativo para la variable Nivel de Satisfacción <u>Nivel de investigación:</u> Relacional. <u>Diseño de la Investigación:</u> Hipótesis nula: $H_i = H_0$ Hipótesis alterna: $H_i = H_a$ <u>Población y Muestra:</u> $n = 169$ usuarios del Consultorio Jurídico de la UANCV – Filial Arequipa <u>Instrumento:</u> Encuesta
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.	Dado que la calidad de servicio es la capacidad para cumplir las necesidades explícitas e implícitas y el nivel de satisfacción, el grado de conformidad del usuario, Es probable que; exista una relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa.	Calidad del servicio (Modelo Servperf)).	
<i>Problemas Específicos</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>		
¿Cuál es la calidad de servicio percibida por el usuario externo del Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?	Determinar la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.	Es probable que, la calidad de servicio percibida por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa pueda ser aceptable.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV filial-Arequipa?	Determinar el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico UANCV filial-Arequipa.	Es probable que el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en el Consultorio Jurídico de la UANCV –Filial Arequipa pueda ser aceptable.	<u>Variable Dependiente:</u> Nivel de Satisfacción.	



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en el estudio "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UANCV-FILIAL AREQUIPA. 2022" y autorizo que mi información se utilice en este. Asimismo, he sido informado que mi identidad no será revelada, por lo cual firmo en calidad de conformidad.

D.N.I. N°

ENCUESTA

Edad:

De 30 a 39 años

De 40 a 49 años

De 50 a 59 años

De 60 a más

Género:

Femenino

Masculino

()

Régimen:

Dependiente ()

Independiente ()

Procedencia:

Extranjero ()

1. ASPECTOS TANGIBLES

1.1 ¿Considera usted que los Equipos del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa son adecuados?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

1.2 ¿Considera usted que las Instalaciones del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa son adecuadas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

1.3 ¿Considera usted que los Empleados del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa son adecuados?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

1.4 ¿Considera usted que los Materiales del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa son adecuados?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

2. FIABILIDAD

2.1 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa cumplen lo que prometen?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()



2.2 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa entienden cuándo el usuario tiene un problema?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.3 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa son adecuados?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.4 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa concluyen con su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.5 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa mantienen registros de los casos que llevan?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

3.1 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa comunican oportunamente a los usuarios lo relacionado a sus casos?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

3.2 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa cumplen con lo que ofrecen?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()



3.3 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa siempre están dispuestos a ayudarle?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

3.4 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa nunca están demasiado ocupados para atenderlo?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4. SEGURIDAD

4.1 ¿Considera usted que el comportamiento de los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa transmite confianza?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4.2 ¿Considera usted que los asesores y la organización del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa atienden de manera segura a los usuarios?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4.3 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa le brindan seguridad?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4.4 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa tienen los conocimientos necesarios para atenderlo?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()



5. EMPATÍA

5.1 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa le brindan atención individualizada?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

5.2 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa le atienden en horarios convenientes?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

5.3 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa se interesan en usted?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

5.4 ¿Considera usted que los asesores del Consultorio Jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa comprenden sus necesidades específicas?

- Totalmente en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

6. NIVEL DE SATISFACCIÓN

6.1 ¿Cuál considera usted que es su nivel de satisfacción?

- Totalmente insatisfecho ()
- Insatisfecho ()
- Ni satisfecho ni insatisfecho ()
- Satisfecho ()
- Totalmente satisfecho ()



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 04/12/2023

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Neil David Cárdenas Cabala
Dirección: Urb. Aurora 11A Cercado - AQP
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72907260
Teléfono: 956373388 email: neilcardenas1996@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Jurídicas y Políticas
Escuela Profesional o Mención: Derecho
Título o Grado Académico a optar: Abogado
Asesor: Dr. Percy Rogelio Carrasco Reyes
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por el usuario externa en el consultorio jurídico de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Filial Arequipa 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de servicio, Nivel de satisfacción, Consultorio Jurídico, Servperf

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

Sí

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PRIVADO - P05

Firma de Autor



huella digital

04/12/2023

Fecha