



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A  
LA AGENCIA DE PERITOS Y ABOGADOS DEL PERÚ EIRL EN CHINCHA -  
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Gestión Pública**

Presentado por:

**Luis Alberto Moncada Colchado**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Abogado

Docente asesor:

Dr. José Jorge Campos Martínez

Código Orcid N° 0000-0003-4338-8941

Chincha, 2022

**Docente Asesor:**

Dr. José Jorge Campos Martínez

**MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Campos Martínez Hernando Martin  
**PRESIDENTE**

Dra. Silvana Rosario Campos Martínez  
**SECRETARIO**

Dr. Gonzales Zavaleta Lorenzo Edmundo  
**MIEMBRO**  
**DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a nuestro Señor Dios, quien estuvo presente cada día en mi caminar y en toda mi vida, brindándome sus bendiciones y fuerzas para conseguir mis metas. A mi familia, porque con su apoyo me han impulsado siempre y motivaban mis días. A los docentes, por dotarme con sus conocimientos y permitir que de tal forma logre finalizar mi trayectoria profesional

***Luis.***

## **AGRADECIMIENTO**

La presente investigación guarda agradecimiento a Dios, por guiarme y acompañarme en cada paso que he dado a lo largo de mi vida, brindándome sabiduría y ciertos valores que me están permitiendo alcanzar cada una de mis metas trazadas.

A la agencia de peritos representada por el Doctor Carlos Gonzales, por brindarme las facilidades permitiendo la aplicación correcta de los instrumentos para la recolección de datos, y hacer posible la culminación del estudio.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021.

**Metodología:** La presente investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo simple, es una investigación de tipo no experimental; la técnica de recopilación de datos empleada fue la encuesta la cual tuvo como instrumento el cuestionario permitiendo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de Peritos y abogados en el Perú EIRL.

**Participantes:** La muestra quedó constituida por 25 usuarios, elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico.

**Resultados:** En base a la distribución de frecuencias según el sexo de los usuarios, el 40% son de sexo femenino y el 60% de sexo masculino, en cuanto a la variable satisfacción de los usuarios se observa que el 32% está satisfecho a un nivel bajo, 40% a un nivel medio y un 28% a un nivel alto.

**Conclusiones:** Se ha podido determinar que la satisfacción de los usuarios; se encuentra entre los niveles bajo e intermedio, debido a que en base a las dimensiones confiabilidad, validez y fidelidad, los usuarios presenten este nivel de percepción frente a la satisfacción; 28% de nivel bajo y 44% para nivel medio de la dimensión confiabilidad; 28% de nivel bajo y 48% para la dimensión validez; y 40% de nivel bajo y 36% de nivel intermedio para la dimensión fidelidad.

**Palabras claves:** Satisfacción de los usuarios, confiabilidad, validez y fidelidad.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the users who come to the agency of experts and lawyers of Peru EIRL in Chíncha, 2021.

**Methodology:** This research was developed under a quantitative approach, simple descriptive design, it is non-experimental research; the data collection technique used was the survey which had as an instrument the questionnaire allowing to determine the level of satisfaction of users who come to the agency of Experts and lawyers in Peru EIRL.

**Participants:** The sample consisted of 25 users, chosen through the application of the non-probabilistic sampling technique.

**Results:** Based on the frequency distribution according to the sex of the users, 40% are female and 60% are male, as for the user satisfaction variable, it is observed that 32% are satisfied at a low level, 40% at a medium level and 28% at a high level.

**Conclusions:** It has been possible to determine that user satisfaction; is between low and intermediate levels, due to the fact that based on the reliability, validity and fidelity dimensions, users present this level of perception regarding satisfaction; 28% of low level and 44% for medium level of the reliability dimension; 28% of low level and 48% for the validity dimension; and 40% of low level and 36% of intermediate level for the fidelity dimension.

**Key words:** User satisfaction, reliability, validity and fidelity.

## ÍNDICE GENERAL

		Pág.
Carátula		i
Jurado calificador		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Resumen		v
Abstract		vi
Índice general / índice de figuras y de tablas		vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>		<b>10</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>		<b>11</b>
2.1	Descripción del Problema	<b>11</b>
2.2.	Pregunta de investigación general	<b>12</b>
2.3	Preguntas de investigación específicas	<b>12</b>
2.4	Justificación e Importancia	<b>13</b>
2.5	Objetivo general	<b>15</b>
2.6	Objetivos específicos	<b>15</b>
2.7	Alcances y limitaciones	<b>15</b>
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>		<b>17</b>

	3.1	Antecedentes	17
	3.2	Bases Teóricas	23
	3.3	Marco conceptual	29
<b>IV. METODOLOGÍA</b>			<b>30</b>
	4.1	Tipo y Nivel de la investigación	30
	4.2	Diseño de la investigación	31
	4.3	Población – Muestra	31
	4.4	Hipótesis general y específicas	32
	4.5	Identificación de las variables	32
	4.6	Operacionalización de las variables	33
	4.7	Recolección de datos	34
<b>V. RESULTADOS</b>			<b>36</b>
	5.1	Presentación de Resultados	36
	5.2	Interpretación de los Resultados	40
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>			<b>41</b>
	6.1	Análisis descriptivo de los resultados	41
	6.2	Comparación de resultados con marco teórico	42
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>			<b>44</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>			<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>			<b>50</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia			51
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos			52
Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos			53
Anexo 4: Consentimiento informado			54
Anexo 5: Constancia de aplicación de instrumentos			55
Anexo 6: Evidencias de aplicación de instrumentos			57
Anexo 7: Base de datos			58
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud			59

## INDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
<b>Figura N° 1</b>	Resultado de la variable satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>37</b>
<b>Figura N° 2</b>	Resultado de la dimensión Confiabilidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>38</b>
<b>Figura N° 3</b>	Resultado de la dimensión Validez de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>39</b>
<b>Figura N° 4</b>	Resultado de la dimensión fidelidad de los usuarios acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL – 2021	<b>40</b>

## INDICE DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 1</b>	Datos generales de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha – 2021.	<b>36</b>
<b>Tabla N° 2</b>	Resultado de la variable satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>36</b>
<b>Tabla N° 3</b>	Resultado de la dimensión Confiabilidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>37</b>
<b>Tabla N° 4</b>	Resultado de la dimensión Validez de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021	<b>38</b>
<b>Tabla N° 5</b>	Resultado de la dimensión fidelidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL – 2021	<b>39</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años debido al incremento de la carga y trámites procesales, legales y jurídicos en los Centros de asesoría legal y en este caso en una agencia de peritos, los usuarios han respondido manifestando su opinión y percepción en base a su satisfacción y cómo se encuentran respecto a la atención general en dicho establecimiento, característica importante, ya que, el servicio del perito y abogados es preparar la defensa y constatar hechos que validen los hechos y pruebas del delito; los usuarios acuden a estas agencias con la finalidad de resolver pasivamente sus inquietudes; buscan también, celeridad en sus trámites judiciales y legales, cuando las demandas son atendidas con eficacia las personas quedan satisfechas ya que se han hecho respetar sus derechos.

Casi en todos los casos, los usuarios que acuden frecuentemente a otras agencias de peritos y abogados, a fin de informarse sobre trámites y trato de nuevos casos de procesos legales, los mismos que no encuentran información veraz, quedando insatisfechos porque la entidad no ha cumplido con sus pedidos o necesidades.

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a una agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha.

La presente investigación se ha estructurado teniendo en cuenta el esquema de investigación propuesto por la Universidad Autónoma de Ica.

*El autor.*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La satisfacción del usuario está relacionada con la percepción que presentan los usuarios o clientes sobre un determinado proceso, se considera que en las organizaciones públicas o privadas, los usuarios presentan un rol muy importante, cabe resaltar que los colaboradores que se desempeñan en labores de justicia tienen que ofrecer un servicio y atención de calidad, a tal punto que hoy en día está ausente estas características en el servicio y está ocasionando efectos negativos que desfavorecen a las organizaciones de una entidad.

Por otro lado, se dice que el servicio en el sector judicial otorgado por agencias de peritos o estudios de abogados, responde a los procesos encargados de resolver conflictos o problemas a través de una investigación de antecedentes, revisión de hecho y documentos que permitan llegar al fondo de todas las inseguridades (por lo general lo ejecutan personas que está formalmente acreditado por el Ministerio de Justicia), hoy en día responden a un proceso obligatorio antes que el caso sea derivado al Poder Judicial.

En el ámbito nacional, según el estudio realizado por Cama (2017), sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acudieron al Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra, los resultados arrojados fueron los siguientes: el 93% de los usuarios perciben que el nivel de satisfacción es regular, por otro lado, un 7% manifestó que el nivel es bajo, estos resultados indican que la atención brindada, si cumple con las expectativas del público.

En el ámbito regional, según el estudio realizado por Huayanca *et al.* (2018). sobre la satisfacción de los usuarios que acudieron a las Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, se determinó que, un 95.7% de los usuarios refieren estar insatisfechos con el servicio

brindado, debido a que los trámites son tediosos y las respuestas de los operadores demoran en llegar al destinatario generando disconformidad. En el contexto organizacional se ha dejado en claro que es importante brindar un excelente servicio a los usuarios que acuden a la agencia de peritos en chincha, ellos asumen el rol de partes durante el proceso de acuerdo a los problemas que se presenten. En los procesos administrativos, el interés del usuario es la rapidez y empatía en la atención brindada, buscan celeridad en el proceso, desean visualizar una buena redacción en los escritos y sobre todo encontrar la mejor solución para sus inquietudes, servicios que no están alcanzando buenos niveles de satisfacción de acuerdo a lo estudiado. Los resultados obtenidos en la presente investigación han permitido brindar recomendaciones a la entidad y quizás se pueda tomar en cuenta algunas acciones adecuadas a fin de mejorar la calidad de servicio y alcanzar la satisfacción de los usuarios, considerando que de tal forma podrá cumplir con las metas trazadas por la organización.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a una agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas P.E.1:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión confiabilidad en las personas que acuden a una agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?

### **P.E.2:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión validez en las personas que acuden a una agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?

**P.E.3:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión fidelidad en las personas que acuden a una agencia de peritos y abogado del Perú EIRL en Chincha, 2021?

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **2.4.1. Justificación**

La presente investigación se justifica bajo las siguientes características:

- **Práctica.**

En la presente investigación, se determinará un alto o bajo nivel de satisfacción del usuario, buscando la excelencia en todos los procesos de gestión y en los procesos administrativos, hasta llegar a satisfacer al usuario con sus demandas, teniendo en cuenta que el interés del estudio identificará algunos problemas como una atención inconclusa, mala calidad o redacción en los documentos brindados y otras deficiencias en la solicitud de la población; es por ello que el estudio de abogados o agencia de peritos, tiene como objeto brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción de usuarios. En caso contrario, habrá muchas personas insatisfechas y esto puede repercutir en la conducta o comportamiento de las mismas.

Es indudable que el usuario es quien determina finalmente la calidad del servicio ofrecido. La satisfacción del cliente se logra mediante la percepción que tiene el mismo, al recibir un servicio de calidad, siendo este aspecto el más importante que va a permitir mantener una relación a largo plazo y por supuesto su lealtad.

- **Teórica.**

La presente investigación se puede utilizar como antecedente para futuras investigaciones, teniendo como características importantes, la medición de la satisfacción del usuario y la importancia que tiene en las agencias de peritos y estudios de abogados; además, como referencia teórica, dado que se ha consultado fuentes primarias de investigación como artículos, teorías validadas de autores

reconocidos a nivel internacional, nacional y local y que están enfocados a la variable de estudio y muestra aplicada.

En cuanto a la definición de conceptos y alcances de la satisfacción, ayuda a definir sus términos. Con esta medición se demuestra que es importante conocer las expectativas porque ayuda a estos estudios y agencias a ser más profesionales y competitivos.

- **Metodológica.**

La investigación seguirá un enfoque metodológico para el desarrollo del estudio, respondiendo al enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo no experimental y con un diseño descriptivo simple de corte transversal; así mismo, el instrumento será sometido a un proceso de validez, mediante la técnica de juicio de expertos y fiabilidad.

- **Legal**

La presente investigación tiene como base legal el correcto desarrollo de los procesos legales y judiciales entre las partes, considerando también las funciones que cumple el abogado y el estudio de abogados en general; mediante la presente se relacionan con algunos artículos que se encuentran en nuestro Código Procesal Civil, todo ello es pilar para llevar un proceso correcto, para la solución del problema que proponen las partes y de acuerdo a ello la satisfacción de los usuarios que acudan a la agencia de peritos; cabe mencionar que, se considera un pilar importante porque disminuye la alta demanda laboral en los distintos Juzgados que se encuentran en nuestra provincia.

#### **2.4.2. Importancia**

La investigación es relevante porque determinará el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de abogados y peritos del Perú EIRL permitiendo recomendar a la agencia sobre sus logros o deficiencias de acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos de evaluación; mediante lo expuesto se podrán adoptar

normas y acciones recomendadas para mejorar los estándares de atención a los usuarios, así mismo, cumplir con las metas propuestas por la agencia de abogados, mejorando de tal forma las condiciones de servicio brindado en el trabajo, permitiendo alcanzar la eficiencia operativa.

Considerando múltiples características que están relacionados a la satisfacción, tales como: la confiabilidad, que está orientada a la firmeza que tiene una persona o usuario en otra de acuerdo a la opinión que tiene la misma, en este caso va dirigido a una entidad; y la viabilidad, que tiene como finalidad conocer las probabilidades de llevar a cabo un proceso; así como la validez, relacionado a los procesos, que sean confiables y bajo conducto regular y la fidelidad, de los usuarios al determinar si vuelven a tomar el servicio otra vez.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021

## **2.6. Objetivos específicos O.E.1:**

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión confiabilidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021

### **O.E.2:**

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión validez en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021

### **O.E.3:**

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión fidelidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

**Delimitación social:** Usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL.

**Delimitación espacial o geográfica:** El presente estudio se abordó en una agencia de peritos, ubicada en la av San Martín N° 208, Provincia de Chincha, perteneciente al departamento de Ica.

**Delimitación temporal:** Esta investigación se desarrolló en el periodo de 2021.

### **2.7.2. Limitaciones**

El presente trabajo presentó limitaciones debido a la pandemia producida por el covid19, la cual ha complicado la aplicación del instrumento de recolección de información, de tal manera que se recurrió a elaborar formularios digitales para la aplicación de los instrumentos. De igual forma se ha tomado en cuenta la accesibilidad a internet por parte de los usuarios. Así mismo, se considera que la pandemia es el principal factor que interviene en la cantidad de usuarios o clientes que acuden a un Centro o agencia Jurídica, por lo que, la muestra pronosticada es diferente a la muestra aplicada, se tiene en cuenta las restricciones sociales establecidas por el gobierno, que ha complicado poder obtener la información.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Internacionales**

Castiglioni (2018), en su tesis titulada: ***Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora***, la cual presentó como objetivo general generar una metodología que permita a los miembros de oficinas judiciales definir, diseñar, implementar y gestionar un sistema de indicadores de gestión a medida. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 49 personas, la herramienta utilizada fue la entrevista (siete reuniones de siete personas). Los resultados obtenidos determinaron que, es posible ofrecer a las oficinas judiciales una herramienta guía que les permita diseñar y gestionar sus sistemas de indicadores y utilizarlos en el plan de mejora. Concluyendo que las propuestas ayuden a acelerar sus procesos de decisión entregando productos de calidad a los ciudadanos en un tiempo razonable y de esta manera mejorar la satisfacción del usuario final.

Mogrovejo (2016), en su proyecto de investigación titulado ***Estudio de factibilidad para la creación de un buffet de servicios jurídicos prepagados para la ciudad de Loja***, la cual tuvo como objetivo Elaborar un Proyecto de Factibilidad para realizar un Estudio de factibilidad para la creación de un Buffet de Servicios Jurídicos; la presente investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo; la muestra estuvo constituida por 382 personas y para recopilar la información se utilizó la técnica de la observación. Los resultados obtenidos determinaron que existe un 86.87% de insatisfacción frente al servicio. Concluyendo que el espíritu emprendedor juega un papel clave para las economías actuales, y que, si bien puede ser innato, el hecho de que surja depende de múltiples factores.

Rocca (2016), desarrolló una tesis titulada ***Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso***, la cual tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. El tipo de investigación desarrollado fue de enfoque cuantitativo. La población muestral estuvo constituida por todos los habitantes de la Municipalidad de Berisso (88.470 20 habitantes), se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y tuvo como conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”.

Brusch (2016), en su proyecto de investigación titulado ***Marketing de servicios jurídicos a pequeñas y medianas empresas***, la cual tuvo como objetivo influenciar la decisión de compra de servicios jurídicos de las pequeñas y medianas empresas. La investigación fue de enfoque cualitativo, la muestra estuvo constituida por 25 empresarios, la herramienta utilizada fue la entrevista. Los resultados obtenidos determinaron que solo un 15% de usuarios están satisfechos con los servicios recibidos. Concluyendo que se debe implementar un programa de publicidad y captación que permita mejorar la satisfacción del usuario final.

En este proyecto se busca demostrar el nivel de satisfacción y las razones principales que se deben considerar para mejorar el indicador de insatisfacción, además, será de utilidad como soporte teórico para demostrar que los servicios de publicidad mejoran en gran medida la percepción del usuario final hacia el servicio recibido.

## **Nacionales**

Santos (2019), en su proyecto de tesis titulado ***Calidad de servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo - 2018***. Se plantearon dos objetivos generales para determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional e interpretar la percepción de los usuarios de la política institucional. La investigación desarrollada fue del tipo cuantitativo y cualitativo con diseño correlacional causal; la muestra estuvo constituida por 151 Abogados Profesionales, utilizando el muestreo de tipo aleatorio simple. Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar la información. Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Concluyendo que el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio.

El antecedente muestra una relación directa con el objeto de estudio, por cuanto la variable a desarrollarse es la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos permitirán comparar entre los resultados que se obtengan en el estudio y el del antecedente. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, son de la misma naturaleza, ya que la investigación realizará la aplicación del instrumento a los usuarios que acuden a la agencia de Peritos.

Olivos (2018), expuso su tesis titulada ***Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte***. Presentó como objetivo general determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte. La investigación fue de enfoque cuantitativo dentro del nivel Explicativo con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por

169 usuarios, se utilizó como instrumento de recopilación de información el cuestionario que pertenece a la técnica de la encuesta. Concluyendo que la Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

El antecedente tiene un grado de relación directa con la investigación desarrollada, ya que la variable a emplearse es satisfacción del usuario, los resultados obtenidos permitirán establecer una comparación entre los que se obtengan en el estudio y el del antecedente. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, son idénticas, teniendo como única diferencia las entidades de objeto de estudio ya que la investigación realizará la encuesta a los usuarios que acuden a dicho centro.

Gutiérrez (2018), en su tesis titulada ***Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017***. Se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. La investigación fue desarrollada bajo un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 170 usuarios judiciales que acudieron a la Corte Superior de Justicia de la Libertad Sede Bolívar – (Natasha, Trujillo), para recopilar la información se utilizó la encuesta con escala de lickert. Se concluyó que existe una relación directa de 0.871, situándose dentro de la escala de correlación positiva considerable, en base a la información (datos) que proporcionaron los usuarios.

El antecedente guarda una relación directa con el estudio, por cuanto la variable a emplearse es satisfacción del usuario, los resultados obtenidos permitirán establecer una comparación entre los que se obtengan en el estudio y el del antecedente. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, no son de la misma naturaleza, ya que la investigación

realizará la aplicación del instrumento a los usuarios que acuden a dicho centro.

Cama (2017), en su tesis titulada ***Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016***. El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016, El enfoque de la investigación es no experimental, se basa en el diseño descriptivo correlacional; la población asciende a 135 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra y para determinar la muestra se consideró 100 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para recopilar los datos. Concluyendo que existe una moderada relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016.

La investigación citada tiene relación con la tesis desarrollada, debido a que la variable a estudiarse es la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos permitirán establecer una comparación entre los resultados que se obtengan en el estudio y el de la investigación citada. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, son casi idénticas, teniendo como diferencia las instituciones solamente ya que la investigación realizará la aplicación del instrumento a los usuarios que acuden a dicho centro.

Valverde (2017), en su proyecto de investigación titulado ***Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas – Ancash - 2017***. Se planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Sihuas, Ancash, 2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo transversal con diseño descriptivo simple, con una población de 300 usuarios de los cuales fueron considerados 59 usuarios para la muestra. Se aplicó la técnica de la encuesta con el cuestionario para recolectar los datos. Concluyendo que el 88.14% de los

trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Sensibilidad, siendo apenas el 11.86% restante quienes indicaron una satisfacción como usuarios en dicha dimensión.

El antecedente guarda una relación directa con el estudio, por cuanto la variable a emplearse es satisfacción del usuario, los resultados obtenidos permitirán establecer una comparación entre los que se obtengan en el estudio y el del antecedente. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, son de la misma naturaleza, ya que la investigación realizará la aplicación del instrumento a los usuarios que acuden a dicho centro.

### **Locales o regionales**

Huayanca *et al.* (2018), en su proyecto de tesis titulado: ***Satisfacción del usuario en sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018.*** Se planteó como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 348 usuarios y para la recolección de datos se utilizó la encuesta. Los resultados obtenidos determinaron que el 95.7% de los usuarios encuestados consideraron estas insatisfechos con la atención recibida en las oficinas de las sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica. Concluyendo que los usuarios se encuentran insatisfechos ya que los resultados muestran que 1 (0,3%), se encontraba satisfecho con la atención recibida, por otro lado 14 (4.0%), mostraron estar moderadamente satisfechos, finalmente 333 (95.7%) se encontraban insatisfechos con la atención recibida.

La investigación citada guarda relación directa con el estudio, ya que está enfocada en medir el nivel de satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos permitirán determinar una comparativa entre los que se

obtengan en la investigación desarrollada y los de este antecedente. Así mismo, la relación entre las muestras de estudio, es de la misma naturaleza, ya que la investigación realizará la aplicación del instrumento encuesta también a los usuarios que toman el servicio.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Definición de la variable Satisfacción del usuario**

Ortiz (2019) indicó que la satisfacción de los usuarios se considera como el nivel de estado de ánimo de un individuo que se compara con el rendimiento que este percibió; también, es considerado un estado mental que tiene como fin brindar respuestas intelectuales, emocionales, materiales de un servicio o deseo de información.

El autor define también que la satisfacción corresponde a un tema de marketing que desprende del mismo usuario, es por ello que toda entidad jurídica debe contar con la opinión de las personas que han asistido, para identificar los criterios a mejorar en caso los instrumentos arrojen resultados negativos.

Santos (2019) sostiene que la satisfacción del usuario como el estado cognitivo de las personas que proviene de la adecuación o inadecuación por la inversión realizada, considera también que las investigaciones de este tipo se deben realizar en todas las entidades tanto públicas como privadas, para poder tomar decisiones estratégicas en mejora de la política institucional, logrando así sus objetivos trazados y que los usuarios sientan plena satisfacción por los servicios o productos que han adquirido. Es fundamental que el personal administrativo (operadores de justicia) cuente con información directa de la percepción del usuario.

Huamán (2017) indicó que el origen de la satisfacción proviene de hace siglos porque está relacionado con la evolución del hombre considerándose parte de su instinto el intento de superación, es evidente que actualmente la producción o calidad de su trabajo es uno de sus objetos a desarrollarse en su máxima expresión.

En cada usuario la satisfacción responde a un concepto multidimensional que se evalúa de forma individual y en distintos aspectos para que puedan ser relacionados con prioridad; por tanto, se dice que está constituido por indicadores a la atención que plantea la entidad jurídica, para obtener como resultados el correcto comportamiento del personal administrativo y la satisfacción de las personas que acudan al establecimiento.

Álvarez (2012), indicó que las personas experimentan niveles o grados de satisfacción y es aquello que se manifiesta o expresa después de haber adquirido un servicio o producto. Es una forma de proporcionar una respuesta al consumo recibido.

Se menciona que es el juicio evaluativo generado por un resultado favorable o desfavorable teniendo en cuenta si el producto o servicio es sustituible o insustituible.

### **3.2.2. Dimensiones de la variable:**

#### **Confiabilidad**

Guevara (2020) definió que la confiabilidad es ofrecer y ejecutar un servicio oportuno; en decir, se debe cumplir con una promesa. De acuerdo a una organización y capacitación ejecutiva se brinda la confiabilidad; que no solo se logra con el entusiasmo y amabilidad del personal; si no también, con ejecutar de manera correcta los procedimientos establecidos que permitirán el excelente servicio a los usuarios que acudan a dicha entidad.

Valverde (2017) menciona que la confiabilidad está caracterizada con la exigencia porque se relaciona con la evolución de la entidad enmarcado en gestión organizacional que necesita de una constante renovación para brindar óptimos servicios con la finalidad de dar una mayor satisfacción a los usuarios, por tal motivo, se debe evaluar la confiabilidad para proponer y distinguir estrategias de mejora que generen nuevas

competencias resaltando la efectividad de los servidores y buscando cumplir al máximo los nuevos objetivos.

El autor vierte su opinión respecto a la confiabilidad, elaborando un perfecto concepto indicando esta como dimensión de la variable satisfacción de los usuarios, dando credibilidad a que el usuario sienta la confianza en el servicio que le están ofreciendo de acuerdo a sus expectativas y exigencias dando como resultado plena satisfacción. Considera como indicadores la solución de problemas, el desempeño y prestación de servicio.

Rocca (2016) expresó que la confiabilidad es la capacidad que desempeñan los operadores de una entidad en relación al servicio que promete brindar de manera precisa y segura. En otros términos, se quiere decir que la confiabilidad es el medio que la institución utiliza para cumplir con los que ha establecido, en cuanto a la prestación de servicio; significando también que es la solución a los problemas, quejas o incomodidades manifestados por los usuarios.

En otros términos, la confiabilidad consiste en la opinión de una persona que se forma sobre la efectividad explícita o implícita respecto a un servicio prestado por una institución, en este punto se resalta la promesa que le hacen a los usuarios, un claro ejemplo es el cumplimiento de tiempo que dura el proceso y la correcta solución a sus problemas. Real Academia Española (2020) define como cualidad de confiable – manifestación de una persona en la que se puede obtener confianza.

### **Validez**

Valdez *et al.* (2018), definió la dimensión validez como una cualidad del servicio que brinda el personal administrativo y ejecutivo de una entidad. Se menciona que es la forma eficaz y adecuada además de contar con la correcta capacidad de obtener el efecto que se requiere en relación a las expectativas que se crean las personas al adquirir un servicio. A diferencia de antigüedad, hoy en día la validez ayuda en la evaluación

del servicio brindado, teniendo presente que este aspecto siempre está relacionado con la confiabilidad, es más, ambas van en sentido paralelo.

Olivos (2018) menciona que la validez permite conocer el grado del problema para obtener conclusiones sobre los resultados que se obtienen, en las investigaciones se utilizan distintos instrumentos de evaluación que están debidamente validados para medir la actitud de los usuarios en base a la calidad de servicio que acuden a dicho centro más no el conocimiento que tienen sobre esta; teniendo en cuenta que se pueden medir de diferentes planos.

Cama (2017) define la dimensión en el sentido que el usuario puede manifestar u otorgar a la entidad o empresa jurídica la validez de un óptimo servicio, cabe resaltar que al evaluar la actitud de los usuarios no arrojará total validez ya que algunas personas quizás no respondan con total sinceridad; por lo tanto, este tipo de estudio requiere que se ejecute de forma práctica para poder extraer las más certeras conclusiones de la aceptación o rechazo hacia este punto por parte de los usuarios.

Real Academia Española (2020) la define como cualidad de valido – muestra firmeza, subsistencia y sobre todo tiene un valor legalmente.

### **Fidelidad**

Aliaga y Bazán (2010), definen la fidelidad de servicio como una etapa donde el usuario expresa su comportamiento en adquirir nuevamente un servicio o producto en una entidad que ya conoce, manifestando una actitud positiva y considerando que es el establecimiento adecuado para la solución de sus problemas y no duda el volver a recurrir a dicho lugar.

Los autores mencionan tres antecedentes para esta dimensión; en primer lugar, consideran la afectividad del usuario, definiéndolo como la información que codifica y procesa el sistema psíquico resaltando que se habla de los sentimientos y afectos. En el aspecto de las

representaciones, a nivel subconsciente esta información se estructura en las disposiciones afectivas, y en el aspecto de los procedimientos se resaltan las emociones de acuerdo a la personalidad de la persona. En este primer punto las actitudes son muy emotivas y pueden ser positivas o negativas de acuerdo a lo que el usuario sienta, piense e ideologice.

En el ámbito cognitivo lo que se procesa y codifica son las imágenes y conceptos de acuerdo a los tipos de información, que están estructurados en el aspecto subconsciente como las aptitudes cognitivas y en el aspecto de procedimiento son las habilidades creativas o productivas de la personalidad.

En el ámbito conativo las clases de información son codificados, más conocidos también, como: valores y motivos, estos están estructurados en el aspecto de representaciones de nivel subconsciente como las actitudes conativas y en el aspecto de procedimiento como los procesos volitivos de decisión de la personalidad.

Albujar (2016), mencionó que la fidelidad y lealtad de los usuarios pretenden establecer un vínculo a largo plazo entre los usuarios y la entidad, estos datos no son obtenidos a través de procesos especiales sino que se obtiene una vez terminado el servicio, teniendo en cuenta que el establecimiento debe contar con un plus para que supere las expectativas del consumidor, teniendo en cuenta que no es fácil de lograr por lo que la entidad debe trabajar y ordenarse adecuadamente para cumplir con las competencias establecidas y de tal forma brindando un servicio eficaz.

El autor resalta que para conocer a profundidad los gustos del usuario se debe indagar profundamente sobre sus problemas y necesidades, para luego procesar los datos y poder ofrecerle aquellos servicios necesarios e indispensables que mejoren su satisfacción. Planteó algunas estrategias para la fidelización de los usuarios:

Brindar un servicio de calidad: este punto trata de brindar a los usuarios una buena atención, un ambiente agradable, comodidad si se trata de esperar unos minutos y sobre todo un trato personalizado. Estos aspectos permiten generar confianza y preferencia logrando que el usuario regrese cada vez que presente un problema judicial y que pueda recomendar el servicio que recibe.

Usar incentivos: es una gran estrategia para fidelizar a los usuarios, consiste en hacer promociones o permitir el pago por diferentes entidades financieras, este punto se considera una facilidad para el cliente.

Ofrecer un servicio de buena calidad: Consiste en brindar una atención de primera, que cuente con el atractivo que otras entidades no tengan, de esta manera las personas acudirán sin ningún problema, estableciendo como preferente al establecimiento jurídico.

Sovero y Suarez (2015), manifiestan que la fidelidad tiene como requisito una evaluación sobre la satisfacción del usuario luego de haber recibido el servicio, para comparar la persecución que obtuvo con la experiencia adquirida, es un requisito de gran importancia para la entidad ya que ayudará en la identificación de sus problemas es caso existiera y de tal forma poder plantear soluciones o nuevas metas.

La fidelidad se produce cuando existe una respuesta favorable entre la actitud del usuario frente a la entidad jurídica y comportamiento luego de haber adquirido un servicio, es una situación favorable tanto para el establecimiento como para la persona porque se le considera “amigo de la empresa” que está presto a recibir ciertos beneficios.

El autor también manifiesta que la fidelidad es más que una larga relación entre la entidad y el usuario, porque presenta una sensación de afinidad o adhesión a los servicios de una firma. Hay enfoques que se consideran

como la lealtad que está constituida por una actitud positiva hacia la organización, generada a través de un proceso de evaluación por parte del usuario.

Real Academia Española (2020) define como lealtad, observancia de la fe que alguien debe a otra persona.

### **3.3. Marco conceptual**

**Calidad de servicio:** Es cumplir con la conformidad establecida (requisitos), de un producto o servicio que se basa en las necesidades de una persona y tiene como objetivo brindar satisfacción.

**Conciliación:** Son acuerdos que se obtienen exclusivamente de la voluntad de las partes.

**Conciliador:** Es la persona acreditada y capacitada que está presente en el proceso de la comunicación de las partes; él también, formula propuestas de solución.

**Conflicto:** Es el acto de enfrentar intencionalmente entre dos o más personas que manifiestan un derecho.

**Expectativa:** Son los anhelos de una persona nueva en el rubro que espera ser satisfecho de acuerdo a sus necesidades.

**Percepción:** Es una forma de interpretar sensaciones para procesar una información de un esquema determinado permitiendo la aceptación o rechazo según la satisfacción.

**Proceso:** Es un conjunto de actos relacionados jurídicamente que busca desarrollar o resolver un determinado problema.

**Satisfacción:** Es el resultado que se obtiene entre el consumidor con un bien o servicio (estado emocional).

**Usuario:** Presenta una variedad de conceptos, en este caso se refiere a un individuo.

## IV. METODOLOGÍA

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, referente a lo que mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta investigación cuenta con tres características fundamentales, son las siguientes: contiene estadística descriptiva e inferencial, comprueba hipótesis planteadas y utiliza una medición numérica, cumpliendo con la finalidad de poner a prueba distintas teorías y establecer comportamientos.

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

El estudio presenta una investigación dogmática jurídica, porque estudia el proceso de atención en un estudio legal; a su vez, es retrospectiva basándose en hechos pasados y por último se considera transversal porque utiliza una muestra para hallar la magnitud de la satisfacción de los usuarios entrevistándose por única vez.

La finalidad de la investigación es básica, como lo menciona Landeau (2007), estas investigaciones también son conocidas como teórica o pura, presenta como objetivo generar nuevos conocimientos sin fines específicos, es decir, no plantea una necesidad de priorizar la aplicación de una práctica, cabe mencionar que si crea y aumenta nuevos saberes. Se menciona también que, busca la resolución de grandes problemas previamente validados.

Esta investigación pertenece al nivel descriptivo teniendo como finalidad la búsqueda específica de características y propiedades de suma importancia que son aplicadas en cualquier fenómeno que se pretenda analizar, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92). menciona que la investigación describe tendencias de cierto grupo o población.

De acuerdo a la variable de estudio presentada, se dice que pertenece al tipo de investigación no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que este tipo de investigación no experimental es la misma que se realiza y ejecuta sin el fin u objetivo de manipular intencionadamente el objeto de la variable de estudio.

#### **4.2. Diseño de Investigación**

Se considera que la investigación sigue un diseño Descriptivo simple. Estos estudios solo tienen como objeto medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de la variable de la única variable de estudio que presenta esta investigación, por tanto, se dice que el objetivo no es plantear relaciones ente sí (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Para esta investigación se utiliza la siguiente formula:

$$\boxed{M - O}$$

Donde:

M = Muestra de estudio, 25 usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Peru EIRL

O = Observación de la variable de estudio: Satisfacción de los Usuarios.

#### **4.3. Población – Muestra**

##### **4.3.1. Población.**

La población está conformada por un conjunto de elementos, planteándose las siguientes: comunidades, organizaciones o personas, Según Hernández Fernández y Baptista (2010), están referidos al conjunto de todas las observaciones posibles que a su vez caracterizan al objeto de estudio. En esta investigación la población estará conformada por los usuarios que acuden en un mes a la agencia de

peritos y abogados del Perú EIRL, la cual asciende a un aproximado de 25 personas.

#### **4.3.2. Muestra**

Hernández Fernández y Baptista (2010), menciona que la muestra es una parte de la población, debiendo cumplir con sus condiciones de probabilidad y permitiendo a su vez la validez de las conclusiones para todo el universo. En esta investigación la muestra de estudio estará conformada por usuarios que acuden en un mes a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL, la cual asciende a un aproximado de 25 personas.

#### **4.3.3. Muestreo**

La presente investigación ha utilizado el muestreo no probabilístico por conveniencia.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **4.4.1. Hipótesis general**

Según el tipo de investigación no requiere de hipótesis.

##### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

Según el tipo de investigación no requiere de hipótesis.

#### **4.5. Identificación de variables**

Satisfacción del usuario: Se refiere al estado cognitivo de la persona producto de una experiencia que se produce luego de haber adquirido un servicio o producto, menciona también que se debe medir tanto en las instituciones públicas como privadas.

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Santos (2019) señala que la satisfacción del usuario es el estado cognitivo de la persona producto de una experiencia que se produce luego de haber adquirido un servicio o producto, menciona también que se debe medir tanto en las instituciones públicas como privadas.	La variable satisfacción del usuario se evalúa a través de las dimensiones confiabilidad, validez y fidelidad, seguido de 9 indicadores con 18 ítems.	<b>D.1: Confiabilidad</b>	<input type="checkbox"/> Desempeño de servicio <input type="checkbox"/> Prestación de servicio <input type="checkbox"/> Solución de problemas.	Ordinal
			<b>D.2: Validez</b>	<input type="checkbox"/> Servicio adecuado <input type="checkbox"/> Servicio eficaz <input type="checkbox"/> Evaluación de servicio.	
			<b>D.3: Fidelidad</b>	<input type="checkbox"/> Antecedentes cognitivos <input type="checkbox"/> Antecedentes afectivos <input type="checkbox"/> Antecedentes conativos	



## **4.7. Recolección de datos**

### **4.7.1. Técnica**

Hernández Fernández y Baptista (2010) define a la técnica como el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación identifica. La técnica como herramientas procedimentales y estrategias la cual es un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte factible.

La técnica que se utilizará en la presente investigación es la técnica de encuesta tipo cuestionario donde se describe las características indicadas de las variables.

### **4.7.2. Instrumento.**

El instrumento a utilizar en la presente investigación es el cuestionario, el cual sirvió para recoger información de manera sistemática a través de ítems estructurados por una variable "satisfacción del usuario" y sus dimensiones establecidas: Confiabilidad, Validez y Fiabilidad.

El instrumento de recolección de datos se aplicó de manera virtual, el mismo que fue enviado a los usuarios, el cual es el siguiente:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmbent3cwjvTgDkHAaN\\_AyxE3XOw9HFLDr-MvAENP2ps\\_eA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmbent3cwjvTgDkHAaN_AyxE3XOw9HFLDr-MvAENP2ps_eA/viewform?usp=sf_link)

Siendo un instrumento adaptado, se anexa la ficha técnica del mismo:

#### **Ficha técnica del instrumento**

Nombre del Cuestionario para determinar la satisfacción de instrumento los usuarios. Autor(a): Contreras, M. (2021)  
Objetivo del Determinar el nivel de satisfacción de los estudio: usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha en el 2021.  
Procedencia: Perú  
Administración: Individual / Físico  
Duración: 20 minutos

- Muestra: 25 usuarios que acudieron a la agencia de peritos
- Dimensiones:
- Confiabilidad (06 ítems)
  - Validez (06 ítems)
  - Fiabilidad (06 ítems)
- Escala valorativa:
- Totalmente de acuerdo (5 puntos)
  - De acuerdo (4 puntos)
  - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 punto)
  - En desacuerdo (2 punto)
  - Totalmente en desacuerdo (1 punto)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

**Tabla N° 01: Datos generales de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha – 2021.**

		Recuento	% de N columnas
Sexo	Femenino	10	40,0%
	Masculino	15	60,0%
	Total	25	100,0%
Edad	21 - 23	7	28,0%
	24 - 26	11	44,0%
	27 - 30	7	28,0%
	Total	25	100,0%
Lugardeprocedencia	Rural	12	48,0%
	Urbano	13	52,0%
	Total	25	100,0%

Fuente: Data de resultados

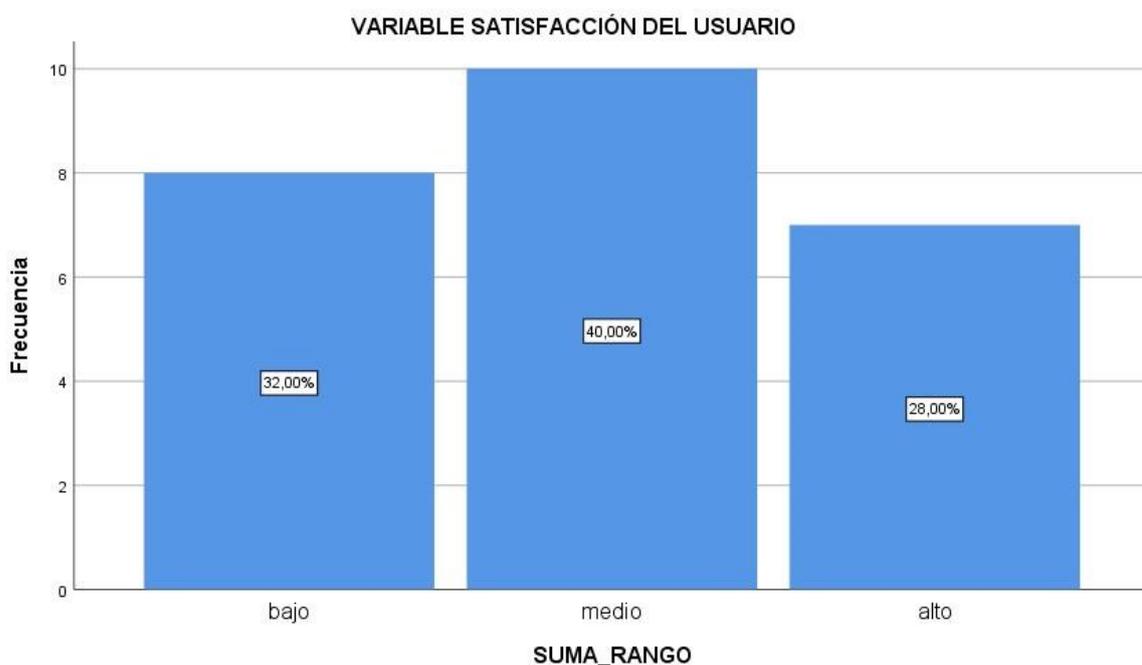
**Tabla N° 02: Resultado de la variable satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	8	32,0	32,0	32,0
	medio	10	40,0	40,0	72,0

alto	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

**Figura N° 01 Resultado de la variable satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**



Fuente: Elaboración propia

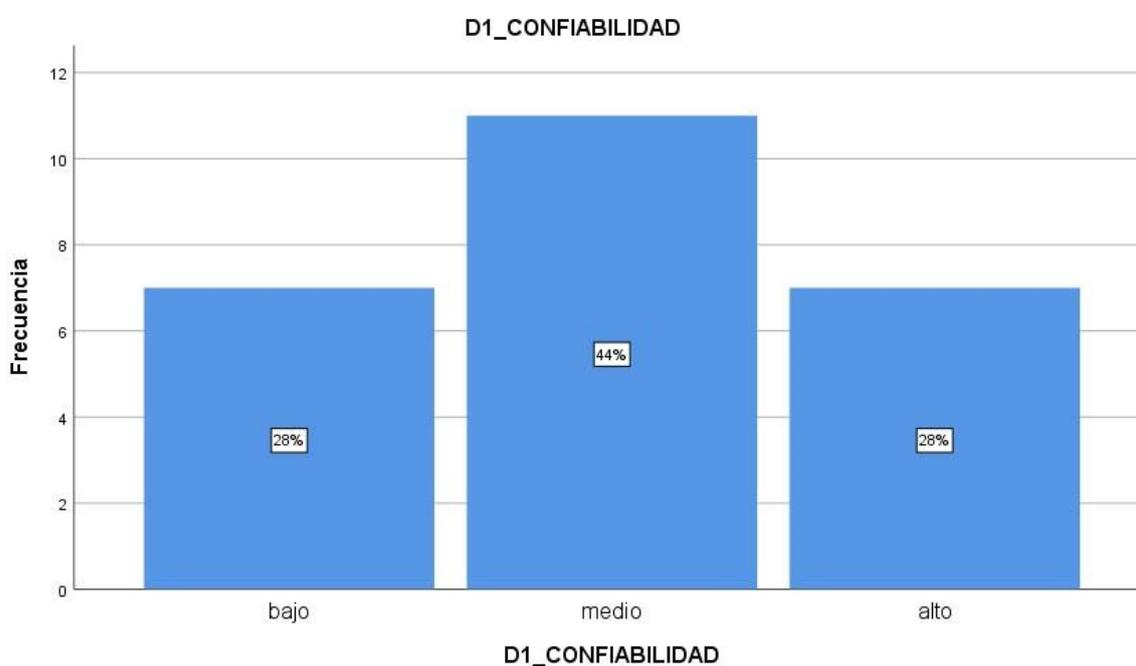
**Tabla N° 03: Resultado de la dimensión Confiabilidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**

<b>D1_CONFIABILIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	28,0	28,0	28,0
	medio	11	44,0	44,0	72,0
	alto	7	28,0	28,0	100,0

Total	25	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Data de resultados

**Figura N° 02: Resultado de la dimensión Confiabilidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**



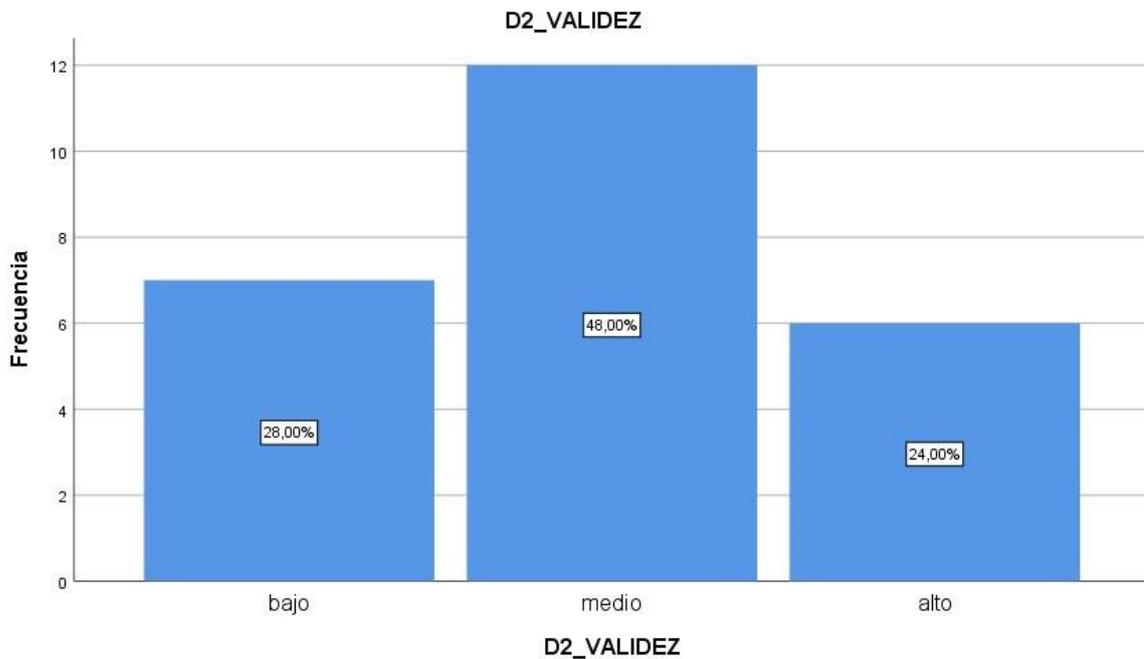
**Tabla N° 04: Resultado de la dimensión Validez de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**

		D2_VALIDEZ			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	28,0	28,0	28,0
	medio	12	48,0	48,0	76,0

alto	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

**Figura N° 03: Resultado de la dimensión Validez de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL - 2021**



Fuente: Elaboración propia.

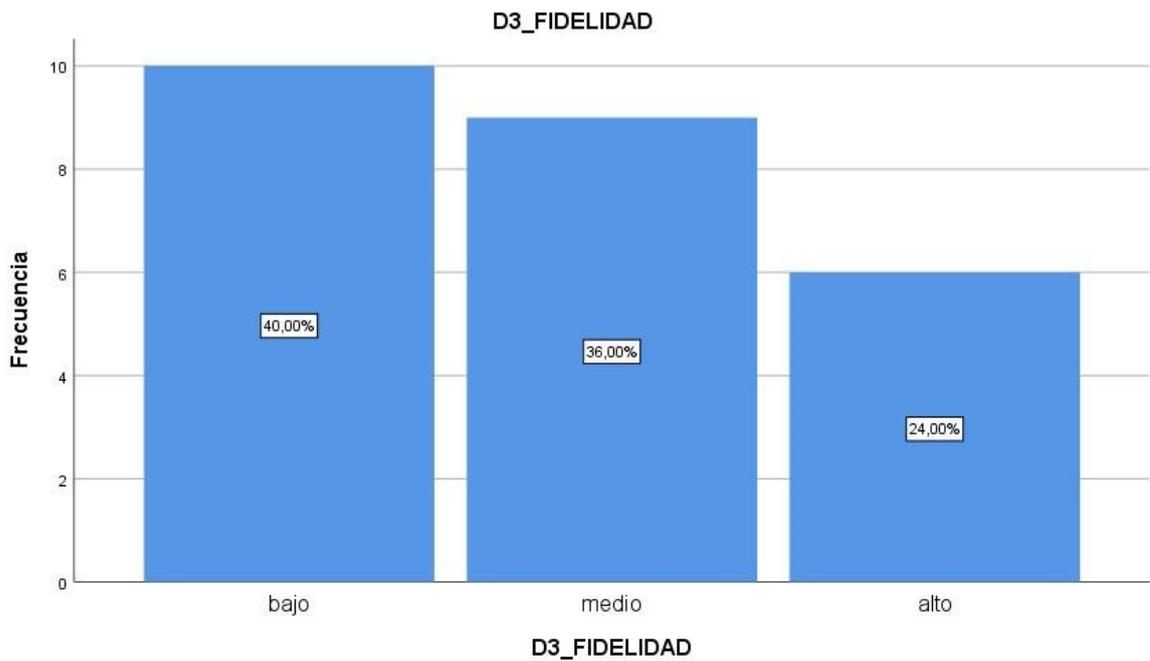
**Tabla N° 05: Resultado de la dimensión fidelidad de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL – 2021**

D3_FIDELIDAD					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	bajo	10	40,0	40,0	40,0

medio	9	36,0	36,0	76,0
alto	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

**Figura N° 04: Resultado de la dimensión fidelidad de los usuarios acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL – 2021**



Fuente: Elaboración propia.

## 5.2. Interpretación de los Resultados

Se presenta, la descripción de los resultados obtenidos, después de, haber aplicado el instrumento de recolección de datos que se ha plasmado en las estadísticas descriptivas:

1. En la tabla N° 01, en base a la información general, vemos que la muestra estuvo conformada por 25 usuarios, donde el 40% son del sexo femenino (10/25) y el 60% son del sexo masculino (15/25); en base a la edad de los usuarios, el 28% (7/25), tienen una edad comprendida entre 21 y 23 años, el 44% (11/25) son de una edad comprendida entre 24 y 26 años; y el 28% (7/25) están en una edad entre 27 y 30 años. Para culminar el análisis de esta información, en cuanto a la zona de procedencia, vemos que 48% provienen de zona rural y el 52% restante de zona urbana.
2. En la tabla N° 02 y figura N° 01, se observa que, en base al nivel de satisfacción, el 32% (8/25), de los usuarios presentan un nivel bajo, el 40% (10/25) están en un nivel medio y 28% (7/25) están en un nivel alto.
3. En la tabla N°03 y figura N° 02, con respecto a la dimensión confiabilidad, se puede observar que, el 28% (7/25), de los usuarios pertenecen consideran que presenta un nivel bajo, el 44% (11/25) en un nivel medio y el 28% en un nivel alto.
4. En la tabla N° 04 y figura N° 03, con respecto a la dimensión validez se puede ver que, el 28% (7/25), de los usuarios consideran que presenta un nivel bajo, 48% (12/25) en un nivel medio y el 24% (6/25) en un nivel alto.
5. En la tabla N° 05 y figura N° 04, en relación a la dimensión fidelidad, el 40% (10/25) de usuarios muestran un nivel bajo, el 36% (9/25) presentan un nivel medio y el 24% (6/25) muestran un nivel alto.

## **VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1. Análisis descriptivos de los resultados**

Se realiza la discusión de resultados contrastando y haciendo una comparación de los antecedentes y los resultados obtenidos siendo respaldados en los aportes teóricos citados en el marco de las bases teóricas.

Esta investigación está enmarcada en el segundo nivel de investigación un diseño descriptivo simple, teniendo en cuenta que no requirió la formulación de hipótesis, por tanto, no se elaboró una contrastación de hipótesis de investigación.

### **6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico**

En cuanto a la variable satisfacción de los usuarios el 28% (7/25) de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brinda la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL, estos resultados obtenidos se asemejan a la investigación realizada por Bruschi (2016), en su proyecto de investigación titulado Marketing de servicios jurídicos a pequeñas y medianas empresas, la herramienta utilizada fue la entrevista donde los resultados obtenidos determinaron que solo un 15% de usuarios están satisfechos con los servicios recibidos.

Así mismo, los resultados de la presente investigación se asemejan a los alcanzados en la investigación realizada por Santos (2019), donde se concluyó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, donde el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio. De igual forma, estos resultados se anteponen a la investigación realizada por Mogrovejo (2016) define la satisfacción del usuario como un estado anímico luego de haber comparado las expectativas de los usuarios y el servicio que ofrece una determinada entidad y de esta manera crear una institución de servicios jurídicos. Una vez que se obtuvo los resultados, se pueden calificar

de forma neutra ya que se determinó que la insatisfacción de los usuarios está en un 86.87%

Por otro lado, estos resultados se asemejan a los estudios realizados por Valverde (2017), llegando a la conclusión que el 88.14% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Sensibilidad, siendo apenas el 11.86% restante quienes indicaron una satisfacción como usuarios en dicha dimensión. Ante lo fundamentado menciona que estos aspectos están caracterizados con la exigencia porque se relaciona con la evolución de la entidad enmarcado en gestión organizacional que necesita de una constante renovación para brindar óptimos servicios con el objetivo de brindar una mayor satisfacción a los usuarios, por tal motivo, se debe evaluar la confiabilidad para proponer y distinguir estrategias de mejora que generen nuevas competencias resaltando la efectividad de los servidores y buscando cumplir al máximo los nuevos objetivos.

De igual forma los resultados obtenidos se asemejan a la investigación realizada por Huayanca *et al.* (2018), concluyendo que 333 usuarios (95.7%) opinaron estar insatisfechos con la atención recibida en las Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. Ante lo fundamentado se manifestó también que la satisfacción se da al ofrecer y ejecutar un servicio oportuno. De acuerdo a una organización y capacitación ejecutiva se otorga la confiabilidad; que no solo se logra con el entusiasmo y amabilidad del personal; si no también, con ejecutar de manera correcta los procedimientos establecidos que permitirán el excelente servicio a los usuarios que acudan a dicha entidad.

Concluyendo se puede afirmar que, dentro de las categorías existentes, los usuarios se encuentran moderadamente satisfechos con la atención que reciben por parte de una determinada entidad, refiriéndose a la agencia de peritos, obteniendo como resultado un 44.19% (19/43) se encuentran dentro de la categoría mencionada.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y conceptos revisados, se llegaron a las siguientes conclusiones que se abordan luego de haber realizado el presente estudio:

- Primera** Se ha logrado determinar que en la variable satisfacción de los usuarios; se observa que el nivel de satisfacción, el 32% (8/25), de los usuarios presentan un nivel bajo, el 40% (10/25) están en un nivel medio y 28% (7/25) están en un nivel alto.
- Segunda** Se ha logrado determinar que en la dimensión confiabilidad los usuarios se encuentran satisfechos entre un nivel bajo e intermedio, se puede observar que, el 28% (7/25), de los usuarios pertenecen consideran que presenta un nivel bajo, el 44% (11/25) en un nivel medio y el 28% en un nivel alto.
- Tercera** Se ha logrado determinar que en la dimensión validez los usuarios se encuentran satisfechos, en relación a las siguientes estadísticas; el 28% (7/25), de los usuarios consideran que presenta un nivel bajo, 48% (12/25) en un nivel medio y el 24% (6/25) en un nivel alto.

**Cuarta** Se ha logrado determinar que en la dimensión fidelidad los usuarios se encuentran satisfechos a un nivel bajo e intermedio, en relación a las siguientes estadísticas; el 40% (10/25) de usuarios muestran un nivel bajo, el 36% (9/25) presentan un nivel medio y el 24% (6/25) muestran un nivel alto

## **RECOMENDACIONES**

Al personal de atención de la agencia de peritos, teniendo en cuenta que el 28% de los usuarios manifiestan estar satisfechos, con miras de mejorar la calidad de atención en base al servicio que brindan se requieren normativas internas que favorezcan a la mejora de la percepción y calidad sobre el servicio.

Que, el personal de atención pueda ser parte de charlas de capacitación sobre atención al cliente del rubro legal con el fin de inducirlos en base a las estrategias de servicio al cliente o realice actividades extra laborales para poder disminuir el nivel de estrés, que pueden presentar los trabajadores en cuanto a la exigencia laboral y de tal forma poder demostrar mejor empatía al momento de brindar el servicio.

Informar mejor a los usuarios sobre el libro de reclamaciones y puedan hacer uso adecuado del libro, de esta manera tengan acceso y puedan solicitarlo en el momento de insatisfacción, manifestar sus molestias e incomodidades en base a la deficiente atención que hayan podido recibir, expresando sus quejas y molestias, las mismas que serán tomadas en cuenta a fin de buscar las acciones de mejora.

A los futuros profesionales que investiguen en el tema, pueden tomar este proyecto como punto de partida o antecedente para considerar los resultados obtenidos en esta investigación, de tal manera que puedan realizar sus trabajos con mayor amplitud y justificación teórica, utilizando no solo otros diseños de investigación científica, sino también pudiendo considerar las bases conceptuales en otras realidades o contextos, así como las herramientas de recolección de información que fue sometido a las pruebas de validez y confiabilidad previamente por expertos en la materia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albujar, A. (2016) *La fidelización de clientes y su influencia en la mejora del posicionamiento de la botica "Issafarma", en la ciudad de Chepén*. Tesis de Pregrado / Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Guadalupe, Perú)  
[http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8017/albujarzelada\\_ana.pdf?seq](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8017/albujarzelada_ana.pdf?seq)
- Aliaga, R. y Bazán, J., *Factores del dominio cognitivo, conativo y afectivo en relación a la actitud hacia la Estadística en estudiantes universitarios*. (Tesis de Posgrado / Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/323492852.pdf>
- Alvarez, L. (2012), *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Sistema de la calidad, Caracas, Venezuela)  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Cama, M. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016*. (Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú)

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama\\_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Código Procesal Civil [Código]. (1993) ed. 2016 Ediciones Legales.

Congreso de la República del Perú. (2020). *Ley de Conciliación*. Diario Oficial El Peruano. [Ley N° 26872].  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/leyque-modifica-la-ley-26872-ley-de-conciliacion-permitie-ley-no-311651943121-1/>

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. (1.a ed.). México: Panorama Editorial.  
<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Guevara, J. (2020) *Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en satisfacción de los usuarios de Chiclayo*. (Tesis de posgrado / maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47962/Guevara\\_RJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47962/Guevara_RJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, Z. (2018), *Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017*. (Tesis de Posgrado Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú)  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11804/gutierrez\\_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11804/gutierrez_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5.<sup>a</sup> ed. McGraw Hill.  
[http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6.<sup>a</sup> ed. McGraw Hill.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Huamán, R. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la*

*Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. (Tesis de posgrado / maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú)*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1)

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. ed. Alfa

Maldonado, E. (2017), *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016. (Tesis de posgrado / maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú)*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olivos, L. (2018), *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte (Tesis de Posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú)*  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS\\_M\\_AEST\\_GOB.GEST.PUBLI\\_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS_M_AEST_GOB.GEST.PUBLI_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ortiz, J. (2019), *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad de Santa María – 2017. (Tesis de Posgrado / maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú)*  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2020). Confiabilidad. *Diccionario de la lengua española*. (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/confiabilidad>

Real Academia Española. (2020). Fidelidad. *Diccionario de la lengua española*. (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/fidelidad?m=form>

Real Academia Española. (2020). Validez. *Diccionario de la lengua española*. (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/validez?m=form>

- Rocca, L. (2016), *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso* (Tesis de posgrado / facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de la Plata, Argentina) [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas, J. (2015), *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de posgrado / Facultad de ciencias físicas y matemáticas, Universidad de Chile. Santiago de Chile) <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Unmodelodesatisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyoalagestiondeunaMunicipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, R. (2019), *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. (Tesis de posgrado / doctorado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú) [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/santos\\_fr.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/santos_fr.pdf)
- Sovero, S. y Suarez, V. (2015), *La calidad de Servicio y su Influencia en la Fidelidad de los Clientes, Caso Contacom SIC E.I.R.L. en Huancayo Metropolitano – 2014* (Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú) [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP\\_53d9ea77fc00adf69c97569ce84f1434](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_53d9ea77fc00adf69c97569ce84f1434)
- Valdez, A., Gavilán, A., Espino, J, Huayanca, A., Botello, R., Arévalo, M. y Suárez, W. (2018). *Satisfacción del usuario en sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018*. (Universidad Privada de Ica, Ica, Perú) <https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/INVESTIGACIO%CC%81N-PROGRAMA-DEDERECHO.pdf>
- Valverde, Y. (2017), *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas – Ancash – 2017*. (Tesis de posgrado / maestría, Universidad César Vallejo,

Lima,

Perú)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12047/valverde\\_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12047/valverde_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**



### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de Peritos y abogados del Perú EIRL en chincha 2021. **Responsible:** Luis Alberto Moncada Colchado

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión confiabilidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión validez en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión fidelidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1</b> Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión confiabilidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>O.E.2</b> Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión validez en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?</p> <p><b>O.E.3</b> Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión fidelidad en las personas que acuden a la agencia de peritos y abogados</p>	<p>Según el tipo de investigación no requiere de hipótesis.</p>	<p><b>Variable general:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p><b>Variable de caracterización:</b></p> <p>Sexo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino.</li> <li>• Femenino.</li> </ul> <p>Lugar de procedencia</p> <p>Edad:</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D1: Confiabilidad</li> <li>- D.2: Validez</li> <li>- D3: Fidelidad</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> 1. Transversal 2. Básica.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población:</b> usuario que acuden a la agencia en un mes en promedio.</p> <p><b>Muestra:</b> 25 usuarios</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b> A través de la estadística descriptiva, es decir tablas y gráficos. Así mismo, se empleará el estadígrafo denominado media aritmética.</p>

abogados del Perú EIRL en Chincha, 2021?	del Perú EIRL en Chincha, 2021?			
---	------------------------------------	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

# CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### Estimado (a) usuario:

El presente cuestionario forma parte de una investigación de pregrado, y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la agencia de peritos y abogados del Perú EIRL en Chíncha, 2021. Los datos recopilados serán tratados de manera responsable y respetando el principio de confidencialidad, por lo que solicitamos a su persona responder cada uno de los ítems.

### Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo a su criterio.

### Escala de valoración:

TA = Totalmente de Acuerdo (4 pts), DA = De acuerdo (3 pts), NA = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2 pts),  
ED = En desacuerdo (1 pts) y TD = Totalmente en desacuerdo (0 pts)

## I. DATOS.

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Lugar de procedencia:** Urbano ( ) Rural ( ) **Edad:**

\_\_\_\_\_

## II. ITEMS.

N°	Ítems	Escala de valores				
		TA	DA	NA	ED	TD
<b>D1: Confiabilidad</b>						
1	¿La función que realiza el personal administrativo en la agencia de peritos es óptima?					
2	¿Percibió un correcto desempeño por parte de los trabajadores?					
3	¿En la agencia de peritos recibe la atención adecuada?					
4	¿El servidor muestra interés al atender a los usuarios?					

5	¿Ante una dificultad la entidad brinda soluciones adecuadas y oportunas?					
6	¿Confía en las alternativas de solución que brinda el abogado?					
<b>D2: Validez</b>						
7	¿Los trabajadores constantemente muestran un trato amable?					
8	¿Considera que la agencia de peritos cumple con el horario de atención establecido?					
9	¿El servicio que recibe cumple a sus expectativas?					
10	¿La atención que brindan los <b>trabajadores</b> es eficaz?					
11	¿El personal se encuentra debidamente capacitado para absolver sus dudas?					
12	¿El proceso de atención cumple con el tiempo establecido?					
<b>D3: Fidelidad</b>						
13	¿Volvería a solicitar la atención de la agencia de peritos?					
14	¿Considera fácil acceder al servicio de la agencia de peritos?					
15	¿Ha percibido preferencia por otras personas que reciben atención de esta agencia de peritos?					
16	¿Cumplió fielmente sus expectativas por el servicio recibido?					
17	De acuerdo al servicio que recibió: ¿Considera recomendable la atención de la agencia de peritos?					
18	¿Considera Ud. ¿Que el servicio recibido es conforme al pago que realizó?					

**¡Gracias por su participación!**

#### **Anexo 4: Consentimiento informado CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS**

**USUARIOS QUE ACUDEN A LA AGENCIA DE PERITOS Y**

**ABOGADOS DEL PERÚ EIRL EN CHINCHA – 2021**, la cual pretende determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de la agencia, con ello autorizo se me pueda aplicar una encuesta sociodemográfica y el instrumento compuesto por el cuestionario (percepción del nivel de satisfacción del servicio), comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

**FIRMA DEL INVESTIGADOR:**  
**MONCADA COLCHADO, LUIS ALBERTO**  
**DNI: 09905271**

---

**FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN**

## **Anexo 5: Constancia de aplicación de instrumentos**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 27 de diciembre del 2021

## OFICIO N°410-2021-UAI-FICA

AGENCIA DE PERITOS Y ABOGADOS DEL PERÚ EIRL

CARLOS JAIME GONZALES CASTILLA

GERENTE GENERAL

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles a los problemas sociales y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para el programa académico de Ingeniería Industrial. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de Investigación, se debe contar con la AUTORIZACIÓN de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de Investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación del estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su Institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Dr. Susana Mariotti Álvarez Oca  
Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489 - 498 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 [www.autonomadeica.edu.pe](http://www.autonomadeica.edu.pe)



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

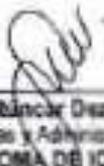
El Decano de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constatar:

Que, MONCADA COLCHADO LUIS ALBERTO identificado con DNI: 09905271 del Programa Académico de Derecho, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA AGENCIA DE PERITOS Y ABOGADOS DEL PERÚ EIRL EN CHINCHA - 2021**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a la interesada en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 27 de diciembre del 2021

  
  
Dra. Susana Marieni Abancor Deza  
Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

**Anexo 6: Evidencias de aplicación de instrumentos**



## Anexo 7: Base de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Sexo	Edad	procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA	D1	D2	D3
Sí acepto.	Masculino	24 - 26	Rural	4	5	4	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	71	20	26	25
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Urbano	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	31	12	11	8
Sí acepto.	Masculino	27 - 30	Urbano	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	33	12	10	11
Sí acepto.	Masculino	24 - 26	Rural	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	1	43	12	18	13
Sí acepto.	Masculino	21 - 23	Urbano	4	3	2	3	3	2	4	2	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	57	17	22	18
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Rural	3	2	1	3	3	4	4	3	2	3	4	5	2	4	4	2	2	2	53	16	21	16
Sí acepto.	Masculino	24 - 26	Urbano	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	46	20	15	11
Sí acepto.	Femenino	27 - 30	Urbano	4	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	36	14	13	9
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Urbano	2	3	3	1	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	35	12	12	11
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Urbano	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	42	16	15	11
Sí acepto.	Femenino	27 - 30	Urbano	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	40	17	14	9
Sí acepto.	Masculino	24 - 26	Rural	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	49	17	19	13
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Urbano	4	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	46	18	13	15
Sí acepto.	Masculino	21 - 23	Rural	4	3	3	4	2	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	52	17	16	19
Sí acepto.	Masculino	27 - 30	Rural	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	40	13	14	13
Sí acepto.	Masculino	27 - 30	Rural	2	1	1	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	4	4	3	2	1	40	8	15	17
Sí acepto.	Masculino	21 - 23	Urbano	3	2	4	4	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	41	17	13	11
Sí acepto.	Femenino	21 - 23	Rural	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	34	13	10	11
Sí acepto.	Femenino	21 - 23	Rural	2	2	2	4	5	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	2	3	2	49	18	18	13
Sí acepto.	Masculino	27 - 30	Urbano	5	1	3	4	5	3	4	3	4	2	3	2	2	1	3	3	2	3	53	21	18	14
Sí acepto.	Masculino	21 - 23	Rural	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	3	3	47	18	16	13
Sí acepto.	Masculino	27 - 30	Urbano	3	3	3	2	2	1	3	2	2	4	5	3	2	4	3	2	2	2	48	14	19	15

Sí acepto.	Masculino	21 - 23	Rural	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	2	1	4	2	3	4	45	14	15	16
Sí acepto.	Femenino	24 - 26	Rural	2	3	2	4	3	1	3	4	3	4	4	3	1	2	1	2	3	2	47	15	21	11
Sí acepto.	Masculino	24 - 26	Urbano	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	47	20	15	12

**Anexo 8: Resultados del % de TURNITIN**

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA AGENCIA DE PERITOS Y ABOGADOS DEL PERÚ EIRL EN CHINCHA - 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

9%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.upica.edu.pe](https://repositorio.upica.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

4

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

5

[ria.utn.edu.ar](https://ria.utn.edu.ar)

Fuente de Internet

1%

6

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

1%

7

[es.scribd.com](https://es.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

8

[docplayer.es](https://docplayer.es)

Fuente de Internet

1%

9

## Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

1%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

