



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y  
satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita,  
2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Álvarez Llontop, Juan Rufino (orcid.org/0000-0002-7693-7356)

**ASESOR:**

Dr. Humberto Bejar, Luis (orcid.org/0000-0002-9579-8785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

LIMA – PERÚ  
2022

## **Dedicatoria**

El desarrollo del estudio se dedica a mis sobrinos Sebastián, Miguel, Fabricio y Cielo, quienes me motivan para seguir cumpliendo con mis metas profesionales y personales.

Al personal de la entidad, quienes fueron una parte especial para el desarrollo del estudio y lograr concluir con éxito.

## **Agradecimiento**

Expresar mi sincera gratitud a todas aquellas personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

Al Director de la Defensoría Pública y Acceso a la Justicia de la Sede Santa Anita, por aceptar el desarrollo del estudio en la entidad y permitir el acceso para la aplicación de los cuestionarios propuestos por el investigador.

Finalmente, a la Universidad Cesar Vallejo, por contar con una plana de docentes capacitados, al nivel de los requerimientos para el desarrollo de la maestría.

## Índice de Contenido

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	15
3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	16
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	16
3.3.1. POBLACIÓN .....	16
3.3.2. MUESTRA:.....	17
3.3.3. MUESTREO.....	17
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	17
3.4.1. TÉCNICA.....	17
3.4.2. INSTRUMENTOS .....	18
3.5. PROCEDIMIENTO.....	18
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	19
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	21
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	23
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	39

## Índice de Tablas

TABLA 1.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO Y SUS DIMENSIONES.....	21
TABLA 2.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SUS DIMENSIONES .....	22
TABLA 3.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	23
TABLA 4.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA CONFIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	23
TABLA 5.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	24
TABLA 6.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA EMPATÍA Y LA CALIDAD DE SERVICIO.....	24
TABLA 7.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA TANGIBILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.....	25
TABLA 8.SIGNIFICANCIA Y CORRELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.....	25

## Resumen

La Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensa Pública son variables presentes en todos los ambientes profesionales y organizaciones públicas que inciden en las diligencias de los miembros de la organización, pero debido a muy diversos factores, no se presta la debida atención a los aspectos anteriores, lo que conduce a la mecanización y optimización de los trabajos realizado, siendo necesario conocer a mayor detalle estas variables y su correlación existente. Para tal fin se recoge la información utilizando el cuestionario, de tipo cuantitativo, correlacional y de corte trasversal, posteriormente se procesaron los resultados mediante el SPSS 24 y para el análisis estadístico con el Rho de Spearman, determinando las correlaciones entre las variables, logrando conocer la relación existente entre las variables investigada y desarrolladas, rechazando la Hipótesis Nula, con lo cual concluyó la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables. Asimismo, es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta. Conllevando a optimizar estándares de calidad en el servicio ofrecida a los usuarios que beneficia a su complacencia exteriorizada, pues son variables sensibles que dependen de condiciones sociales, laborales e influyen en el desarrollo y cumplimiento de objetivos.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de Servicio, satisfacción del usuario, Defensa Pública, usuario.

## **Abstract**

The Quality of service and user satisfaction in Public Defense are variables present in all professional environments and public organizations that affect the diligence of the members of the organization, but due to very diverse factors, due attention is not paid to the previous aspects, which leads to the mechanization and optimization of the work carried out, being necessary to know these variables and their existing correlation in greater detail. For this purpose, the information is collected using the quantitative, correlational and cross-sectional questionnaire, subsequently the results were processed using SPSS 24 and for statistical analysis with Spearman's Rho, determining the correlations between the variables, getting to know the relationship between the variables investigated and developed, rejecting the Null Hypothesis, which concluded the existence of a direct and significant relationship between both variables. Likewise, it is necessary to indicate that the correlation value is positively high. Leading to optimize quality standards in the service offered to users that benefits their externalized complacency, since they are sensitive variables that depend on social and labor conditions and influence the development and fulfillment of objectives.

**KEYWORDS:** Quality of Service, user satisfaction, Public Defense, user.

## I. INTRODUCCIÓN.

A nivel global, el mundo se ha desarrollado a una velocidad vertiginosa en los últimos años, con retos y oportunidades en eficacia, procesos y el control ha aumentado con el tiempo, es así que las organizaciones se enfrentan a la exigencia de mejora continua de sus bienes o servicios, teniendo en cuenta que suele ser una herramienta muy eficaz en una organización si se utiliza de manera eficaz, razón por la cual se genera el debate en busca de posibles soluciones que mejoren los servicios brindados por el Estado.

En un mundo de demandas crecientes sobre calidad de servicio en la satisfacción de los consumidores, considerado como uno de los elementos más significativos para el éxito de las entidades públicas, aun persisten problemas de satisfacción al usuario debido a que las entidades no están interesadas en optimizar sus métodos para brindar una asistencia de calidad, ya que hoy determinan en gran medida su competitividad dentro de los estándares de calidad al usuario. (Bustamante et al., 2019).

En nuestro país, la satisfacción del cliente a través de un servicio, se encuentran intrínsecamente comprometidas, en tanto que ambas variables identifican las fallas específicas en el proceso de calidad de servicio en búsqueda de una mejora continua, pues la perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una atención eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades (Cervantes et al., 2020).

De otro lado, para que un negocio prospere, se necesita un elemento imprescindible que constituye la carta magna de toda compañía, ello es el servicio al cliente que se convierte de esta forma en un referente de cultura organizacional e innovación, dado que la mayoría de los consumidores al menos no aceptan la baja eficacia, pues las empresas de hoy no poseen un aumento remedio que adoptar diseños de alta calidad si quieren seguir siendo competidores. Por lo tanto, la tarea de perfeccionar la eficacia de sus mercados y servicios debe ser la máxima prioridad de la empresa. (Summa, 2020).



Cabe señalar que, la baja calidad del servicio perturba la conservación de interesados, situación que siempre encontramos que la dificultad de las empresas para lograr como los clientes elijan otra cosa, radica en la confianza que sienten que la calidad del servicio es considerada actualmente como una habilidad utilizada a fin de disminuir la inequidad en nuestra sociedad y mejora de atención al servicio. (Soto y Villena, 2018).

En las entidades públicas de la localidad se identificaron en los últimos años estudios de satisfacción del usuario, evaluándose las características de los productos que se proporciona al usuario y los efectos que se causa en los usuarios cuando pretenden acceder a determinados servicios de manera inmediata antes de que la oferta se limite, logrando clarificar que con el tiempo, el desarrollo de la ciencia aplicada, la economía de proveedores y la ingeniería ha llegado a los clientes a una mayor competitividad en el mundo empresarial. (Febres y Mercado, 2020).

La estimación de la complacencia de los consumidores es cada vez más popular, lo que se demuestra con diversas encuestas realizadas sobre satisfacción al usuario, encontrándose que una determinada institución educativa que satisface plenamente sus necesidades y expectativa lograra una mayor para actores implicados en este asunto. (Ospina, 2021).

De igual manera, los informes internacionales mostraron un alto porcentaje de usuarios satisfechos en instituciones del sector público; sin embargo, su baja varianza resulta en el tiempo dudas sobre su utilidad como controles en países desarrollado y en desarrollo, donde se establezcan políticas que permitan la recopilación periódica de comentarios de los usuarios sobre los servicios de justicia penal, para desarrollar procedimientos de procesamiento de datos y recomendaciones para su mejora. (Carrion, 2019).

Es por ello que investigación que abordaremos tiene la intención de poner en evidencia las falencias de los procesos administrativos desarrollados en la administración de justicia de manera virtual y su repercusión en el servicio y complacencia de los usuarios que diariamente ingresar escritos ante la Defensoría Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.

Respecto a lo indicado se esboza el consecutivo interrogante: ¿Cómo se relaciona la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes virtual de la Defensoría Pública, 2021? En cuanto a los problemas específicos se identificaron los siguientes: 1) ¿Cómo se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del usuario?, 2) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario?, 3) ¿Cómo se relaciona la empatía con la calidad de servicio? 4) ¿Cómo se relaciona la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario?, 5) ¿Cómo se relaciona la seguridad con la calidad de servicio del usuario?

Siguiendo esta línea de pensamiento, Hernández et al. (2018) Argumentan que el investigador debe justificar la investigación; como necesaria e importante; en cambio, la justificación práctica es, porque después del estudio y mediante del análisis de datos, el uso de herramientas se implementan nuevas estrategias para el desarrollo de investigaciones que permitan establecer un proceso de transformación hacia los trabajadores en Defensoría Pública y usuarios logrando las metas establecidas. La investigación tiene una justificación metodológica, porque considera que las herramientas desarrolladas contribuirán significativamente a la colectividad científica, dado que podrán ser esgrimidas en futuras averiguaciones para ahondar en la problemática. Enmarcándonos en la Justificación social se puede proponer que los resultados ayudarán a ampliar la visión de la problemática de los trabajadores de la mesa de parte virtual de la Defensoría Pública, a partir de ello se podrán proponer estrategias que mejoren el desempeño laboral de los mismos y así mejorar los indicadores de metas y objetivos de la Entidad, para brindar mejores servicios a los usuarios en referencia a su intervención. Sobre el aspecto teórico servirá para tomar en cuenta temas transversales respecto al sistema judicial, la misma que se caracteriza por una serie de deficiencias que impiden la eficacia y coherencia de las distintas autoridades judiciales, razón de ser del sistema judicial.

Respecto al objetivo general, Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021, para los objetivos específicos se plantea lo siguiente: 1) Evaluar la relación que existe entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario, 2) Mejorar la capacidad de

respuesta en relación con la satisfacción del usuario, 3) Determinar la relación que existe entre la empatía con la calidad de servicio, 4) Precisar la relación que existe entre la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario, 5) Precisar la relación que existe entre la seguridad con la calidad de servicio del usuario.

Como hipótesis general se plantea lo siguiente: Existe relación entre calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021. Para las hipótesis específicas se formula lo siguiente: 1) Existe relación entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario, 2) Existe relación entre positiva entre la capacidad de respuesta en relación con la satisfacción del usuario, 3) Existe relación entre la empatía con la calidad de servicio, 4) Existe relación entre la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario, 5) Existe relación entre la seguridad con la calidad de servicio del usuario.

Por tal motivo con la presente investigación se desea aportar estrategias de mejora para la institución en cuanto a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, pues son variables estudiadas sensibles ya que dependen de condiciones sociales, laborales e influirán en el desarrollo y cumplimiento de objetivos, permitiendo la inclusión de necesidades o deseos específicos de los usuarios con una característica particular enmarándose en puntos positivos para la entidad.

## II. MARCO TEORICO

Para que el presente estudio tenga la credibilidad necesaria se recurren a estudios internacionales, nacionales y locales, recogiendo experiencias, aportes y posibles soluciones a los problemas de las diversas instituciones materias de investigación. Los autores propuestos marcan los precedentes para el desarrollo de la investigación mas no determinan los resultados ya que cada institución en función a las tareas que desarrollan tendrá sus particularidades.

López (2021) sugirió ilustrar la correlación entre disposición de servicio y niveles sobre satisfacción de mesa de parte del municipio en Santa Anita. Enmarca su investigación con metodología tipo investigación aplicada, enfoque cuantitativo no experimental - diseño correlacional, considerando una población de 100 usuarios. Encontró una correspondencia positiva y demostrativa entre sus variables en el área de tabla de entidades, indicando que los estándares de calidad del servicio brindado son prósperos con los usuarios. Concluyó que los usuarios recibieron grandes elogios a la calidad de servicios que brinda la Entidad, teniendo en cuenta que el nivel de confianza brindado por la entidad se recrea en el avance de sus planes estratégicos.

Chira (2021) busca establecer las características de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las MYPES para la división comercial de Corrales Supermercados, en los cuales se aplicó método descriptivo, cuantitativo y diseño no experimental, con una población de 68 clientes, utilizando la encuesta como herramienta de recopilación de datos. El autor concluyó que las tiendas sobre comestibles necesitan equipos modernos, los empleados requieren capacitación para brindar un buen servicio y los dueños como los trabajadores de las tiendas precisan una tienda de comestibles lista para manejar cualesquiera problemas presentada y perenemente deben proporcionar información honesta como confiable para establecer su credibilidad.

Torres (2021) aborda el impacto de mesa de partes electrónica en gestión de la atención al ciudadano; que tiene como objetivo vincular el uso de

tableros electrónicos y la gestión de la atención al ciudadano en sus diversas vertientes, tal como lo vieron los litigantes del Poder Judicial de Lima, durante 2020. En este contexto, como el diseño del estudio es primario, el diseño es no experimental con una sección transversal causal. Su muestra estuvo conformada por 368 litigantes del Poder Judicial de Lima, aplicando encuestas, con un cuestionario de 36 interrogaciones a través de un cuestionario, cuyo contenido ha sido validado por juicio de expertos y análisis de fiabilidad. Como consecuencia del estudio se estableció que existe plataformas virtuales presenciales y aspectos empáticos de la gestión de servicios en la ciudadanía en la Corte Suprema de Justicia en Lima 2020. En la línea se plantea que, con el fin de mejorar mesa de partes electrónica en la dirección de la plataforma directa de la administración de servicios a los ciudadanos de la Entidad, y las unidades administrativas y financieras a través de la coordinación de recursos humanos, asegurar la formación continua del personal judicial y administrativo sobre la aplicación de la normativa de notificación electrónica en todas las disciplinas.

Granados et al (2021) busca analizar la problemática del Estado peruano cuando decide impulsar la modernización administrativa a través de la transformación digital de las actividades que realizan las administraciones públicas, especialmente en la atención de trámites administrativos y el impuesto de servicios en favor de los habitantes. Llevaron a cabo el estudio utilizando un método de investigación cuantitativo basado en la investigación social. Además, al tratarse de un servicio a la ciudadanía, el estudio se centra en un tipo de muestra poblacional concreto. Los investigadores llegaron a los hallazgos mostrando que el diseño de mesa parte virtual, involucra la consideración de aspectos como implementación de la plataforma digital, la creación de sus características y la aprobación del marco regulatorio, y la responsable de monitorear la implementación y actualización. agencias administrativas estatales. Asimismo, si se procede lo contrario, implementar esta solución no tendrá los resultados esperados, entre los cuales aprobación de lineamientos de implementación de estándares y la simplificación administrativa, mediante el diseño de lineamientos para el uso de herramientas tecnológicas para la digitalización de servicios.

Hizo (2021) busca investigar los niveles de correlación existentes entre calidad de servicio y satisfacción al usuario del municipio de Paramonga. El autor utilizó para su estudio un cuantitativo, básica, nivel correlacional, no experimental. La población lo conformo un total de 383 usuarios de la entidad. El autor concluyó que deberá realizarse la implementación de un procedimiento de adiestramientos para el personal que labora en atención al público y así optimizar la cortesía, alcance y la capacidad para corregir inquietudes y exigencias del usuario.

Rivasplata (2021) analiza el nivel de conexión de usuarios del área recaudaciones del municipio Guadalupeño. El autor utilizo para su estudio una investigación cuantitativa de diseño no experimental, para lo cual utilizó la técnica de indagación y el cuestionario como herramienta en una población conformada por de 48 personas. El autor concluyó que la entidad deberá instituir talleres o mentorías prevaleciendo temas sobre el perfeccionamiento del cuidado en referencia a la calidad en los participantes en el departamento de cobranzas.

Herrera (2020) buscó cuantificar el efecto de eficacia de servicio sobre complacencia de usuarios que impulsa al tributo en la entidad edil de Cañete. Su investigación el autor utiliza un método de inferencia hipotético, de tipo básico, a nivel de correlación con el diseño horizontal y no experimental. Los resultados descriptivos muestran que la calidad del servicio llega regularmente al 65,7% y la satisfacción del usuario es baja al 55,2%. En este sentido, concluyo que calidad del servicio no afecta la satisfacción de usuario. De igual manera, al señalar que la disposición del servicio no afecta el interés de los contribuyentes en la ciudad, también se enfatiza que eficacia del servicio no afecta toda información para los contribuyentes.

Phang (2020) planteo la calidad de los servicios públicos como requisito legislativo y una necesidad ilimitada en la Administración estatal, causando gran importancia y preocupación de la organización, para poder ofrecer una asistencia de calidad es necesario conocer el horizonte actual de calidad del servicio. Es por ello que este tipo de estudio es no empírico, con un diseño de coeficiente descriptivo comparativo, con única variable y varios grupos de estudio. Los

resultados obtenidos son para mejorar la satisfacción de los contribuyentes, con gestión eficaz y construir una imagen positiva en la sociedad. La conclusión adecuada es que la calidad por área de interés de los trámites administrativos, similares satisface al contribuyente, con un mayor nivel de sensación de seguridad y empatía.

Sánchez (2020) analiza establecer el nivel de correspondencia entre calidad de servicio y satisfacción de beneficiarios en el municipio de Comas. El autor aplicó técnica de búsqueda a fin de conseguir computarizar las variables con sus dimensiones. Utilizó un tipo investigación cuantitativo, correlacional transversal, no experimental, con una población conformada de 300 personas usuarias que ejecutan gestiones constantemente en el municipio. El autor concluyó que existe una correspondencia entre las variables, permitiendo incluir extensiones de viabilidad, perceptibilidad, confianza, empatía y elementos tangibles, de esa manera la investigación resulta notable para mantener continuidad de disposición de servicio, a fin de impedir retrasos en el acatamiento pertinente de perspectivas o pretensiones dispuesta por usuarios con respecto a la misión acreditada.

Santos (2019) se abocó sobre análisis sobre eficacia de servicio y satisfacción de consumidores según excelencia de la política institucional en la administración judicial, apaleando al plan de progreso corporativo del sector judicial de 2009 a 2018, lo que imposibilita medir la prosperidad del desarrollo del estado con la eficacia del servicio de justicia, manifestado en la ausencia de los valores de las instituciones judiciales. Trabajo según el método de investigación básica, con diseño de prueba de correlación cruzada, con 210 usuarios, de los cuales 54 son usuarios. Como resultado, el servicio brindado tiene una buena calidad de servicio, existiendo una relación notablemente alta entre las variables según el discernimiento capacidad corporativa del Departamento Judicial en Huancayo. Concluyeron que los litigantes se referían a que no había una política institucional, mientras que el jurista y magistrado del insistía en que todo estaba dentro del marco de organización y funcionarios, indicando que la política institucional se expresa por escrito, provocando un

impacto negativo en la calidad del servicio al usuario, trayendo como consecuencia insatisfacción de usuarios en la administración de justicia.

Flores (2019) trabajo en determinar la eficacia del servicio al cliente de Sedapal. El estudio que realizó fue de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo básico, evaluando a 500 usuarios del servicio de saneamiento y agua potable de Lima - SEDAPAL. Los resultados obtenidos muestran que si se facilita una mejor coordinación del trabajo se logrará una mayor eficiencia y se mejorarán las actividades de gestión relacionadas con el compromiso de la unidad con las personas. Utilice sus elementos esenciales para lograr objetivos e intenciones, y así prepararlo para garantizar el éxito y la atención al cliente de calidad. Concluyó que los altos directivos designados para SEDAPAL deben potenciar las discusiones con la comunidad sobre la mejora de los servicios y progreso de eficacia de vida de los limeños, para concretar avances y mejoras que se han realizado, así como los planes futuros.

Rivera (2019) se plantea como meta disponer el grado de calidad sobre bienes que ofrece la sociedad privada ELEVATE BUSINESS en ciudad de Lima. Para ello se utilizaron métodos descriptivos, cuantitativos y deductivos, técnicas de cuestionarios y se usaron como herramientas los cuestionarios aplicados a 250 clientes, para seleccionar los mejores, en las cuales el 18,8% de clientes expresaron que la calidad del servicio propuesta es mínima a de ELEVATE BUSINESS en la ciudad de Lima, en cuanto a los factores tangibles es el rubro de actividad, el 9,2% de los clientes manifestaron que la disposición del servicio es baja en el centro de llamadas. Los resultados del estudio arrojaron que la empresa no contaba con evidencias operativas ni de calidad, no estaba capacitada en aspectos que pudieran afectar la calidad del servicio, y no se implementaba supervisión. Concluyó el autor que, si se desea mejorar la calidad del servicio y mejorar toma de decisiones en organizaciones, es recomendable desarrollar e implementar un piloto de estimación de la calidad del servicio.

Canga et al (2019) quienes evalúan la calidad del servicio, acerca del discernimiento de las operaciones realizadas en una empresa chilena. Su investigación refleja un carácter descriptivo exploratorio, considerando que no se



han encontrado estudios previos en el mismo contexto que aborden los servicios percibidos en el Poder Judicial de Puerto Montt. Los efectos de perspectivas promedio de calidad al servicio del juzgado analizado, dieron como resultado global, la identificación, en las que se incrementó la disminución de respuesta y confiabilidad, es decir, los interesados perciben que el juzgado no cumplir con sus esperanzas del servicio. Concluyó, a pesar de la brecha de calidad en la empresa, es claro que solo el 28% está satisfecho, la empresa ha intentado analizar e implementar estas estrategias de divulgación, las cuales se pueden mejorar a través de la implementación de herramientas para asegurar la información de los usuarios y mantener su confidencialidad. En todo momento, antes de que tenga lugar cada proceso dentro de la organización, para asegurar que el servicio prestado es el adecuado.

Campos (2018) procura diseñar una propuesta de comunicación hacia mejoramiento de servicio de usuarios del Poder Judicial de Lambayeque. Proporciona un enfoque cuantitativo con niveles tanto descriptivos como proposicionales. Asegurar que la toma de decisiones es necesaria para mejorar los servicios prestados a los usuarios, implementando estrategias como servicios, para satisfacer a los usuarios con la brecha entre sus expectativas y el servicio que esperan. Una de sus conclusiones más destacadas es el horizonte de complacencia de los beneficiarios con el servicio, y se puede observar que cuanto más interés tienen los colaboradores en la unidad, mayor es la eficiencia de la satisfacción de los usuarios.

Paredes (2018) planteo establecer la calidad de gestión en los tramites de documentos en procesos judiciales penales de Corte Suprema año 2017. El método utilizado fue la investigación básica, con una estimación no experimental, para el nivel descriptivo, que recopiló información durante un período determinado, y luego aplicó la herramienta. En cuanto a los resultados que se han obtenido, se identifica los problemas existen a fin de reducir los errores que se cometen y buscar soluciones acordes y precisas, para ello la confiabilidad, la privacidad del usuario y la disponibilidad de equipos son los indicadores a seguir. La investigación concluyó que hay pruebas sólidas que confirman que, la calidad de vigilancia en mesa de partes de la entidad señalada, y sobre aspectos

negativos en todos los niveles pueden ser subsanados a través de programas, capacitación y actualización del personal encargado de brindar información.

Chalco (2018) analizó el efecto de aptitud al servicio del comprador en complacencia sobre el cliente por parte de Asociación Centros Comerciales Bolognesi Mercadillo de Tacna durante el 2017. El tipo de estudio usado es básico, con un grado de interpretación y diseño, no experimental. En consecuencia, la asociación demostrada por el estadístico Rho de Spearman muestra una fuerte asociación entre variables referidas con anterioridad. El autor concluyó que, debe mejorar la apariencia de puestos de venta, se debe mantener la presentación ordenada de sus productos de manera que atraiga la atención del cliente, la ejecución y el cumplimiento del horario de trabajo.

Aréstegui y Trujillo (2018) busca cuantificar el grado de agrupación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, empleando una investigación no experimental y diseño transversal. La recolección de datos se aplicó a un grupo poblacional compuesta por 25 colaboradores también conocidas “clientes internos” y una muestra equivalente de la misma comunidad. La técnica para recolectar datos fue encuesta y su herramienta dos cuestionarios midiendo cada variable de 20 ítems, cada panel ha sido validado por expertos y se ha verificado su confiabilidad. Los autores concluyeron que la calidad de servicio está relacionada con satisfacción de usuario, lo que significa que el brindado al área de servicios básicos en cuanto a la cortesía es aprobada por el cliente interno (servidores municipales). La empatía es uno de los factores que más satisfacción genera en el cliente interno.

Guzmán y Ramos (2018) buscaron fijar correspondencia existente entre calidad de servicio y satisfacción de usuario en Dirección Regional de Educación en Pasco, donde se aplicó cuestionarios para recolectar información y se adoptó el de Spearman consta de 20 preguntas. Los autores concluyeron la existencia significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario dado que, a mayor calidad del servicio brindado a los usuarios, mayor será su satisfacción, mientras menor es la cantidad de mal servicio prestado menor es la satisfacción del usuario.

Longa (2018) busca establecer correlación existente entre calidad de servicio y satisfacción de estudiantes en la escuela posgrado del departamento de la Universidad de San Marcos, mediante investigación aplicada, con diseño descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo. Su población está conformada por todos los egresados de la universidad que solicitaron una acción en los módulos panel del Doctorado. El autor concluyó la existencia correlacional entre calidad del servicio y satisfacción de egresados en la tabla de zonificación de la universidad. Según el coeficiente de spearman (r) de la tabla N° 18, encontramos que 0.811 tiene una significancia positiva entre los variables, según la tabla N° 19, luego obtenemos el valor de Significancia o  $P = 0.006$  (Cuadro) N° 18), considerando la siguiente condición, si el P-valor ( $P < 0.05$ ), concluimos la existencia de correlación entre las variables aunadas a la mesa departamental de la Universidad Mayor de San Marcos durante 2018.

Después de analizar a los autores anteriores, podemos ver una serie de categorías conceptuales, que formarán el soporte cognitivo o la base de la investigación y los conceptos. que se entrecruzarán a lo largo en la creación del conocimiento.

Referente a la variable calidad de servicio, Pedraza et al (2018), en su discurso de su personalidad aceptada, menciona que la seña de identidad del piloto industrial es que se centra en el comprador como árbitro último de la excelencia.

Es el consumidor final quien resuelve si el bien o servicio ofrecido cubre sus deficiencias y perspectivas. (Gallardo & Reynaldos, Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective., 2018). El objetivo no es siempre la felicidad del consumidor, sino también el entusiasmo, la seguridad y la lealtad con el futuro. Por ende, en la versión económica, se insiste en cuidar de conocer los deseos del comprador y traducirlos en tipologías específicas del producto. (Rubio, Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale., 2019).

De acuerdo a lo indicado por Martínez et al (2018) Se entiende que la calidad es una respuesta definitiva a las expectativas del consumidor o usuario, las cuales dependerán en gran medida de cómo se sienta el cliente con respecto al producto o servicio en cuestión.

Respecto a la variable Mesa de Partes, se indica que la información sobre el horario de fiestas está sujeta a cambios como la Unidad de Recepción y Registro de Documentos, que se encuentra, además del punto de partida de atención al público (Bastidas, Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes., 2018), en la recepción de la oficina (Quispe & Vilchez, 2017); asimismo, el dominio es responsable de derivar el documento de las dependencias respectivas, así como la responsabilidad de realizar las acciones anteriores para cumplir con un procedimiento administrativo.

Para Zeithaml et al. (2019), la variable complacencia del cliente puede medirse a partir de la estimación que hace un beneficio o servicio en relación a su respuesta de necesidades y expectativas. Por otro lado, la satisfacción del cliente según Kotler (2012) se reseña a la medida en que el ejercicio percibido de un beneficio similar a las perspectivas del comprador.

Posteriormente al estudio realizado, podemos comenzar a precisar algunas bases conceptuales que formarán el sustento epistemológico para la creación del conocimiento.

Respecto al término calidad de servicio, los autores Blanco y Lobato (2013) señalan que la calidad puede tomar dos formas: interna y externa. Cuando hablamos de calidad interna, se trata de la calidad de los bienes o servicios y se detiene en realizar una venta o prestar un servicio. Por otro lado, la calidad externa se refiere a la entrega del beneficio o asistencia y está enfocada a cumplir con las expectativas del usuario.

Respecto al término atención al usuario, el autor López et al (2013) refiere que actualmente es una necesidad que tiene una empresa o una

organización, y no es algo temporal, al contrario, son estrategias que se implementan constantemente. Por tanto, esto significa que todos los individuos que laboran en la organización deben participar.

Respecto al término capacidad de respuesta, los autores Demuner et al (2020) refieren que es la suma de la disposición y disposición del proveedor del servicio para responder a la solicitud.

Respecto al término Celeridad procesal, los autores Castillo et al (2019) afirman que es aquel principio que tiene carácter normativo constitucional, la cual debe ser aprovechada por los miembros jurisdiccionales en toda diligencia que requiere contienda judicial de manera eficaz y eficiente.

Respecto al término gestión de calidad de servicio, los autores Amstrong y Kotler (2018) sostienen que es una organización que se dedica al servicio, se distingue por brindar una calidad de forma relevante más elevada que a diferencia de su competencia.

Respecto al término Defensoría Pública, conforme al artículo 191 de la Carta Magna, la misión de la Defensoría Pública es avalar el acceso pleno e equivalente a la imparcialidad de quienes, por su incapacidad o circunstancias económicas, sociales o culturales, no puedan contratar los servicios de defensa jurídica para la protección de sus derechos.

En relación este punto, después de haber revisado y analizado las referencias bibliográficas anteriores, así como sistematizado los saberes de las investigaciones base de nuestro proyecto, además de haber definido las ideas fuerzas con la elaboración de conceptos epistemológicos, es que nos planteamos una metodología activa y transformadora de la realidad, que nos permitirá desarrollar en el presente estudio de tesis.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación:**

Considerado básica, como lo señala Hernández y Mendoza (2020), pues mediante la recolección de datos, busca la comprensión de conocimientos que ahonden en temas de gran importancia como teoría y derecho, por lo que es importante conocer el contexto en el que se crearon nuevos estándares a través de la investigación, como lo es la aplicación de los principios registrales, dentro del ordenamiento jurídico peruano.

Por otra parte, resulta ser correlacional, desde un enfoque cuantitativo, tal como refiere Baena (2018), las variables son medidas por el nivel de correspondencia, sean entre dos o más, es decir; primero se mide cada variable previsiblemente relacionada y segundo se analiza su correlación.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación:**

Resulta transversal, Ayala (2019) en tanto que se persigue a través de la observación, analizar y estudiar los datos variables que se recopilan durante un período de tiempo en una muestra de la población o en un conjunto predeterminado de datos, y estos datos se recopilan en el presente, es decir, al comienzo de la encuesta. Asimismo, se basa en el escaneo de muestras y así obtiene los datos necesarios durante el escaneo.

Asimismo, es No experimental según Hagopian (2018) porque se fundamenta en condiciones, nociones y variables, eventos, comunidades o lugares que acontecen sin la interposición inmediata del investigador, es decir el científico no varía el objeto de estudio. En el estudio no experimental, los fenómenos o eventos se observan tal como acaecen en su medio natural y luego se examinan.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Calidad del servicio de atención**

Según la definición conceptual, es aquel servicio o actividad que ofrece una parte a otra, siendo una acción que satisface la necesidad. (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Por definición operacional, es el servicio que se entiende como la forma de dar un beneficio o satisfacciones ofrecidos al usuario.

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Según la definición conceptual, es aquel cumplimiento de expectativas que se le da al usuario respecto al trato que reciben al ser atendidos. (Juárez, 2018, p. 108).

Por definición operacional, es el nivel que tiene cada usuario sobre el servicio recibido en el cual se califican como satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población:**

Condori (2020) lo señala aquel conjunto sobre síntesis, individuos, entidades con tipologías similares de las cuales se manipularán como unidades de muestreo, en la presente investigación se llevará a cabo en la Defensoría Pública de Santa Anita, que ingresan a realizar sus diligencias. Nos basamos en un conocido estudio demográfico con artículos que recorren el cronograma de fiestas virtuales para realizar sus acciones, estamos hablando de 100 usuarios que ingresan documentos a la Defensa Publica de Santa Anita de manera diaria.

### **3.3.2. Muestra:**

Señala Otzen (2018) que es un pequeño fragmento de una localidad o un subconjunto de ella. Esta es la principal característica de la muestra que permite al investigador que labora con la muestra generalizar hallazgos en la población.

Según Ventura y León (2017) una muestra es un subconjunto de una población. Para considerar un sector de la población como muestra se requiere que todos sus elementos pertenezcan a la población. Cuando algunos sujetos de la muestra no formen parte de la población, no serán la muestra. En el presente estudio estuvo conformada por 100 usuarios que ingresan documentos a la Defensa Pública de Santa Anita de manera diaria.

### **3.3.3. Muestreo:**

Para Hernández et al (2018) en el presente estudio se trabajó con un muestreo no-probabilístico pues la deliberación de la muestra, no estriba la probabilidad, sino causas concernientes con el investigador que realiza la muestra. Utilizando para esta investigación el muestreo no probabilístico por conveniencia.

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

### **3.4.1. Técnica**

Para recolectar datos en este estudio se utilizará la técnica de la encuesta. Arias (2020) señala esta técnica tiene como instrumento de averiguación social más utilizada cuando se experimentan grandes poblaciones porque consiente respuestas directas a través de un cuestionario proporcionado a cada individuo



### **3.4.2. Instrumentos**

Para los instrumentos se empleará el cuestionario, según Ríos (2018) está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones.

Se utilizó como instrumento el cuestionario a fin de calcular la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario está conformado por 10 ítems cada uno respectivamente, las preguntas (ítems) de ambas variables se desprendieron de las dimensiones de cada uno de las variables con sus respectivos indicadores para ser medidas adecuadamente. (Ver anexo 3. Instrumentos). Una vez culminado el proceso de cuestionario se procesó la información en hojas de Excel y posterior se analizó los datos estadísticos mediante el SPSS V24.

En ambos instrumentales, las elecciones de contestación se construyeron en escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2) a veces (3) siempre (4) y casi siempre (5).

Para determinar la efectividad y adecuación de construir un ítem en el cuestionario de cálculo, se empleó una valoración de expertos, utilizando para ello un experto metodológico y dos expertos en administración pública para evaluar consistencia y calidad de estas herramientas.

### **3.5. Procedimiento.**

El diseño de los instrumentales de cálculo involucró la utilización de una matriz de operacionalización de variables y la plantilla o formulario en Google Form a fin de ser comunicado a los participantes previa aprobación de lo instruido.

Se ejecutó una relación interinstitucional entre la Universidad César Vallejo y el municipio a fin de que tome discernimiento respecto a la aplicación de instrumentos de comprobación a los usuarios o contribuyentes.

Luego de ejecutados estas gestiones se procede a resolver, analizar, presentar e informar los hallazgos del estudio.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Reynaga (2015) establece que “los métodos estadísticos incluyen una serie de procedimientos para manejar datos de investigación cualitativos y cuantitativos” (p. 17). La gestión de estos datos tiene como objetivo verificar los verificables que infieren en la hipótesis general de la encuesta. Esto comenzará a recopilar datos una vez que se obtenga el permiso de la organización.

Procesamiento mediante el SPSS 24, para su examen estadístico con el Rho de Spearman, ya que los datos fueron ordinales y numéricos; porque aparecen de un instrumento validado, y de esta manera se obtienen los cuadros, estadísticas y se determinan las correlaciones entre las variables. La información fue presentada en figuras en forma de pastel y la correlación se presentó en tablas.

Para el valor del instrumento para el empleo con nivel de seguridad y confiabilidad en la muestra de estudio se aplicó el Alfa de Cronbach, según Hernández y Mendoza (2018), si resulta mayor a 0,05 se evidencia que el instrumento es significativamente factible a la muestra del estudio.

#### **Validez**

Esta investigación será validada en opinión de expertos y según Valderrama (2019) la investigación se basa en la opinión de expertos descrito para que lo especifiquen o corrijan y así obtener el sentido lógico y comprensible del estudio. De esta manera, la validación en este estudio es necesaria para apegarse al rigor científico, ya que el procedimiento permite la construcción de indicadores con las correspondientes preguntas (ítems) para ser adecuadamente medidos en un contexto social.

## **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad es una forma de buscar determinar la homogeneidad de un problema (ítem) en una escala de medición, por lo que debe ser testeado, cuyos resultados permitirán considerar el nivel de confiabilidad del instrumento (Valderrama, 2019).

Se obtuvo empleando una prueba piloto a 100 usuarios de la Defensoría Pública - Sede Santa Anita, Departamento de Lima, Provincial de Lima Este, Distrito de Santa Anita, donde se obtuvo para el instrumento calidad de servicio y satisfacción del usuario, siendo conveniente para medición respecto de ambas variables y susceptibles de emplear a la muestra de estudio.

### **3.7. Aspectos Éticos.**

Para Viera (2017) señala que el aspecto ético se verá reflejado en todo el estudio y la intención es evitar perjudicar a los elementos objetos de la investigación así como el resto de la sociedad, respetando toda la ética y las normas desarrolladas al momento de citar las referencias bibliográficas precisas en el formato APA., a fin de evitar ilícitos penales referidos al plagio y por último se tuvo en consideración las normas internas y el ordenamiento de títulos y categorías de la Universidad. El estudio se realizó con la finalidad de presentar un aporte académico, no se trata de realizar alguna crítica que pueda dañar la buena imagen de la institución, por el contrario, lo que se busca es brindarle una solución práctica a la problemática de calidad de servicio y satisfacción de usuario en la mesa de partes virtual de Defensa Pública – Sede Santa Anita.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1.** Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Niveles	V1. Calidad de Servicio		D1. Empatía		D2. Tangibilidad		D3. Seguridad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	18	18.0	12	12.0	18	18.0	28	28.0
Regular	34	34.0	43	43.0	37	37.0	22	22.0
Eficiente	48	48.0	45	45.0	45	45.0	50	50.0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 1 se presenta resultados de variable calidad de servicio, donde el 48% de los usuarios alcanzo el nivel eficiente, en tanto un 34% señaló que está en un nivel regular y 18 % del nivel deficiente.

En cuanto a los resultados de análisis descriptivos de (3) dimensiones de variable calidad de servicio se tiene que los resultados de la dimensión empatía el 45% alcanzó el nivel eficiente, el 34% consideró un nivel regular y el 18% en el nivel deficiente. En cuanto a la dimensión tangibilidad el 45% de los usuarios de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita perciben un nivel eficiente, solo un 37% señaló el nivel regular, y solo el 18% encuestado en el nivel deficiente. Asimismo, la dimensión seguridad, el 50% de los usuarios de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y de Santa Anita alcanzó el nivel eficiente, el 22% consideró nivel regular y el 18% un nivel deficiente.

**Tabla 2.** Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Niveles	V2. Satisfacción del usuario		D1. Confiabilidad		D2. Capacidad de respuesta	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	12	12.0	13	13.0	10	10.0
Regular	38	38.0	25	25.0	42	42.0
Eficiente	50	50.0	52	52.0	48	48.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 2 muestra los resultados de variable satisfacción del usuario, donde el 50% perciben que el nivel es eficiente, el 38% de los usuarios de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita lo consideran nivel regular y solo el 12% lo considera nivel deficiente.

En cuanto sobre resultados de los análisis descriptivos de las (2) dimensiones de variable satisfacción del usuario se tiene que la dimensión confiabilidad el 52% percibieron como nivel eficiente, el 25% consideró un nivel regular y 13% nivel deficiente.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 48% de usuarios de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita perciben un nivel eficiente, un 42% señala un nivel regular, y solo el 18% nivel deficiente.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Contrastación de la hipótesis general

**Tabla 3.** Significancia y correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario

	Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Variable calidad de servicio	100	0,774	0.000

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la Tabla 3, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,774 con un valor de  $p = 0,000$ ; por tanto, el valor de  $p \leq 0,05$  corresponde rechazar  $H_0$ , con lo concluyendo la existencia de una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.

### Contrastación de la primera hipótesis específico

**Tabla 4.** Significancia y correlación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario

	Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Dimensión confiabilidad	100	0,778	0.000

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .000$

En la Tabla 4, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,778 con un valor de  $p = 0,000$ ; por tanto, puesto el valor de  $p \leq 0,05$  corresponde rechazar  $H_0$ , concluyendo que existe relación directa y significativa entre confiabilidad y satisfacción del usuario, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.

## Contrastación de la segunda hipótesis específico

**Tabla 5.** Significancia y correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

	Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Dimensión capacidad de respuesta	100	0,746	0.001

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la Tabla 5, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,746 con un valor de  $p = 0,001$ ; por tanto, puesto el valor de  $p < = 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , concluyendo que existe correlación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.

## Contrastación de la tercera hipótesis específico

**Tabla 6.** Significancia y correlación entre la empatía y la calidad de servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Dimensión empatía	100	0,751	0.000

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la Tabla 6, se alcanzó un valor de Rho de Spearman de 0,751 con un valor de  $p = 0,000$ ; por tanto, al tener valor  $p < = 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe correlación directa y significativa entre empatía con calidad de servicio, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta

## Contrastación de la cuarta hipótesis específico

**Tabla 7.** Significancia y correlación entre la tangibilidad y calidad de servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Dimensión tangibilidad	100	0,746	0.001

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la Tabla 7, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,746 con valor de  $p = 0,001$ ; por tanto, puesto el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye la existencia de una relación directa y significativa entre tangibilidad y calidad de servicio, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.

### **Contrastación de la cuarta hipótesis específico**

**Tabla 8.** Significancia y correlación entre la seguridad y calidad de servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
Dimensión tangibilidad	100	0,751	0.001

**Nota:** \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la Tabla 7, se logró un valor de Rho de Spearman de 0,751 con una validez de  $p = 0,001$ ; por ende, el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe correspondencia directa y significativa entre seguridad y calidad de servicio, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.



## V. DISCUSIÓN

Toda entidad labora en función a metas y objetivos, por ello el recurso humano y tecnológico es indispensable, el cual representa el mástil para el cumplimiento de diligencias, trabajos y ocupaciones que conducirán a las metas y objetivos ambicionados. En el presente trabajo de investigación se consideró las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Para ello se estableció como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, indicando en la tabla 3, que existe una relación radical directa entre variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario tales resultados se compararon con otros estudios, según lo propuesta del trabajo de investigación de Aréstegui y Trujillo (2018) indicando en su trabajo de investigación existe una buena correlación entre los factores; por ende, los servicios prestados por el sector son aceptables para los clientes del servicio judicial ya que tienen una opinión positiva de acuerdo con los resultados enumerados, el buen trato, el respeto y la empatía son factores que conducen a una mayor satisfacción de los clientes internos. (p. 12).

Para la variable calidad de servicio en donde el 48% de usuarios de mesa de partes virtual de la Defensa Pública de Santa Anita alcanzó el nivel eficiente, en tanto un 34% señaló un nivel regular y el 18% alcanzo nivel deficiente, se aprecia la relevancia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Según López (2021) quien tiene como objetivo general determinar la correspondencia entre calidad de servicio y niveles de satisfacción en mesa de partes de Santa Anita, los resultados mostraron una correlación positiva muy alta, se contradijo la hipótesis nula, se aceptó la relación entre las variables y se concluyó la existencia de reciprocidad alta positiva indicando que los patrones de calidad del servicio brindado son eficientes con los usuarios reflejados al avance de sus planes estratégicos.

Para la variable satisfacción del usuario se ha obtenido el 50% de los usuarios de la mesa de partes virtual de Defensa Pública de Santa Anita perciben un nivel eficiente, en tanto un 38% señaló que está en nivel regular y el 12% alcanzo nivel deficiente. En cuanto a los efectos de los análisis descriptivos de

las (2) dimensiones de la variable satisfacción del usuario se obtuvo que la dimensión confiabilidad logro el 52% de nivel eficiente, el 25% consideró un nivel regular y el 13% considero un nivel deficiente.

Para el estudio planteado por Santos (2019) quien propone el objetivo principal determinar calidad del servicio y satisfacción de los usuarios según excelencia de política institucional en la administración judicial de 2009 a 2018. Respecto a sus resultados se evidenció que en ambas variables predomino el nivel alto, y que el impacto fue positivo moderado según el coeficiente  $r=0,845$ , concluyendo una correlación alta, puesto que  $p=0,000$  y  $\alpha = 0,05$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia, se evidencia la correspondencia.

Asimismo, las (2) dimensiones de la variable calidad de servicio se ha obtenido como resultado sobre la dimensión seguridad que el 50% de los usuarios de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita, percibieron como nivel eficiente, el 22% consideró un nivel regular y el 28% nivel deficiente.

Según lo establecido por los autores y con la comparación de los trabajos de investigación, se observa gran correspondencia entre variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, existiendo resultados diferentes según lugar de intervención y desarrollo del estudio ya que cada uno responde a un contexto particular dentro de las entidades.

## VI. CONCLUSIONES

Estando a lo señalad en los resultados conseguidos posterior a la medición de las variables, se puede establecer las siguientes conclusiones:

**Primera:** En relación a la confiabilidad y satisfacción del usuario se logró un valor de Rho de Spearman de 0,778 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar la  $H_0$ , concluyendo que existe una relación directa y significativa entre confiabilidad y satisfacción del usuario, también se debe demostrar que el valor de correlación es alto.

**Segunda:** En referencia a la relación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se alcanzó un valor de Rho de Spearman de 0,746 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , esto demuestra que existe una relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, también se debe demostrar que el valor de correlación alto es positivo.

**Tercera:** En mención a la correlación entre empatía y calidad de servicio, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,751 con un valor de  $p= 0,000$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva alta.

**Cuarta:** En relación a la correlación de tangibilidad y calidad de servicio, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,746 con un valor de  $p= 0,001$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , concluyendo la afirmación de existencia de una relación directa y significativa entre tangibilidad y la calidad de servicio, también se debe demostrar que el valor de esa correlación es altamente proporcional.

**Quinta:** En alusión a la correlación de seguridad y calidad de servicio, se logró un valor de Rho de Spearman de 0,751 con un valor de  $p= 0,001$ ; por tanto, puesto que el valor de  $p \leq 0,05$  se procede a rechazar  $H_0$ , lo que concluye que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la calidad del servicio, también se debe indicar que el valor de correlación es positiva alta.

## VII. RECOMENDACIONES

- 1) Realizar capacitaciones al personal que labora en mesa de partes virtual de la Defensoría Pública – Sede Santa Anita, para que puedan fortalecer estas competencias profesionales y que se plasme en la atención que realizan a los usuarios.
- 2) Capacitar al personal que labora en mesa de partes virtual de la Defensoría Pública – Sede Santa Anita, para que puedan fortalecer estas habilidades técnicas con la finalidad de dar mejora en la atención a los usuarios.
- 3) Dado que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, se debe trabajar con claridad entre los empleados y una política amigable de 100 usuarios que presentan diariamente documentación en sus expedientes penales, a fin de asegurar que el servicio prestado cumple con las expectativas del usuario.
- 4) A los usuarios que recurren a realizar sus trámites a la mesa de partes virtual de Defensoría Pública – Sede Santa Anita, hacer llegar sus incomodidades si las tuvieran respecto al tiempo que se demoran en ser atendidos, para que el jefe del área pueda trabajar en conjunto a su personal y se pueda lograr mejores resultados.
- 5) A los usuarios que utilicen los trámites en la mesa de partes virtual de Defensoría Pública – Sede Santa Anita, deben reportar cualquier inconveniente durante la visita para que el jefe de área pueda interactuar con sus empleados y lograr mejores resultados.
- 6) Al Administrador de la Defensa Pública – Sede Santa Anita trabaje de manera articulada con su personal para que todos manejen la misma información y puedan brindar de manera homogénea a los usuarios, asegurando la calidad del servicio que se brinda.
- 7) Al Administrador de la Defensa Pública – Sede Santa Anita, realizar encuestas de satisfacción para que los usuarios den su opinión y conozcan

en qué nivel se encuentran para implementar estrategias que refuercen y demuestren los resultados positivos de satisfacción que sienten los usuarios con el servicio que reciben.

- 8) Al Administrador de la Defensa Pública – Sede Santa Anita, trabajar con los administradores para que puedan tener protocolos de seguridad con respecto a la información procesada, especialmente con los datos personales de los usuarios, que son confidenciales y no pueden ser divulgados al público.

## REFERENCIAS

- Aréstegui, C., & Trujillo, C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018*. Escuela de Post Grado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques Consuling EIRL*, 04.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. . México: Pearson.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2018). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Baena, G. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Escuela de Postgrado. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Bastidas, J. (2018). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Escuela de Postgrado. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Blanco, C., & Lobato, F. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. España: Macmillan Iberia, S.A.
- Bunge, M. (2019). *Investigación científica: enfoque, método y evaluación*. Lima: Editorial Grijley.
- Bustamante, M., Zalda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019 ). Fundamentals of Quality of Service, The Servqual Model. *Revista Empresarial*, 05.
- Cabezas, E., Andrade, A., & Torres, J. (2018 ). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las fuerzas Armadas.

- Camarena, G., & Bueno, A. (2021). *La Constitucionalización de la Prisión Preventiva - Tribunales Constitucionales contra Tribunales Penales*. Lima: Ideas Solucion Editorial.
- Campos, O. (2018). *Propuesta de un Plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*. Escuela Académica Profesionalismo de Ciencias de la Comunicación. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Campos, O. (s.f.). *Propuesta de un Plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*.
- Canga, F. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Scielo*, 04.
- Canga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27, 06-09.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Investigación. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenotransversal/>
- Carrion, U. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio en un retail Homecenter utilizando la metodología RSQS*. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. . Lima, Perú.: Universidad de Piura.
- Castillo, E., & Vasquez, M. (2019). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 04.
- Castillo, J. (2018). *La Presunción de Inocencia como Regla de Tratamiento*. Lima: Ius Pudiendi.
- Castillo, J., Vasquez, J., & Duran, A. (2019). El principio de celeridad en el código orgánico general de procesos, consecuencias en la audiencia. *Universidad y Sociedad*, 314-323. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/in>

- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (23 de abril de 2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a los clientes. *Revista Espacios*.
- Chalco, R. (2018). *La calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente de la asociación centro comercial mercadillo Bolognesi de Tacna. periodo 2017*. Facultad de Ciencias Empresariales. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Chira, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las mypes del sector comercio rubro establecimientos de abarrotes en el Distrito de Corrales, año 2019*. Facultad de Ciencias Contables , Financieras y Administrativas. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Demuner, R., Becerril, O., & Ibarra , M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Scielo*, 03.
- Febres, R., & Mercado, M. (julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de Facultad de Medicina Humana*.
- Flores, G. (2019). *Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018*. Escuela de Postgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista científica Scielo*(SSN 1695-6141). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2018). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista científica Scielo*(SSN 1695-6141), 03-04. Obtenido de



[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)

- Granados, M., Jimenez, C., & Desire, E. (2021). *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública*. Programa de Maestria en Gestion Publica. Lima: Esan Busines.
- Guzman , A., & Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfaccion del usuario de la Direccion Regional de Educacion Pasco - 2017*. Facultad de Ciencias Empresariales. Cerro de Pasco: Universidad Daniel Alcides Carrion.
- Hagopian, H. (2018). Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigacion Economica*, 03.
- Hernandez, C. (2018). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 04.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7ª edición. ed.). México. D. F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodologia de la Investigacion - Las rutas cualitativa, cuantitativa y mista*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de Investigación*. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education,.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Hernandez, S., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial Mc Graw Hill Education*., 15.
- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020*. Escuela de Post Grado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Hizo, E. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en*. Escuela de Post Grado . Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia. *Ciea-Sypal y Quirón.*, 03.
- Katayama, R. (2017). *Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Lima: Universidad Inka Garcilazo de la Vega.
- Kotler, P. (2012). *Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Landa, C. (2014). *Los derechos fundamentales*. Lima: Coleccon lo esencial del Derecho 2.
- Longa, J. (2018). *calidad de servicio y satisfacción del egresado en la mesa de partes del rectorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Cercado de Lima, 2018*. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Lima: Universidad Privada TELESUP.
- López, E. (2021). *La Prisión Preventiva en el Derecho Penal*. Lima: Iustita.
- López, L., Pérez, H., & Pérez, J. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. España: McGraw-Hill .
- Lopez, M. (2021). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020*. Escuela de Posgrado - Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez - Tur., V., Silla, J., & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Síntesis*, 04-06.
- Martinez - Tur., V., Silla, J., & Ramos, J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Síntesis*, 04-06.
- Ospina, J. (2021). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019*. Facultad de Ciencias de la Empresa. Lima: Universidad Continental.
- Otzen, T. (2018). Sampling Techniques on a Population Study. *Scielo*, 02.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 03-05.

- Paredes, J. (2018). *Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017*. Escuela de Postgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pedraza, L., Gonzales, A., & Bernal, G. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Revista Científica Scielo*.(ISSN: 1900-3803), 03-06. Obtenido de <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1447/1/1447.pdf>
- Pedraza, L., Gonzales, A., & Bernal, G. (2018). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Revista Científica Scielo*.(ISSN: 1900-3803), 03-06. Obtenido de <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1447/1/1447.pdf>
- Peña, A. (2020). *Las medidas de coerción y la prisión preventiva en el proceso penal*. Lima: Idemsa.
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, Departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*. Escuela de Postgrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Picon, D., & Melian, A. (2018). La unidad de análisis en la problemática enseñanza aprendizaje. *Ruta 3. Acceso Norte.*, 04. Obtenido de <file:///C:/Users/ELVIA%20MILAGROS/Desktop/Dialnet-LaUnidadDeAnalisisEnLaProblematikaEnsenanzaaprendi-5123550.pdf>
- Quispe, J., & Vilchez, J. (2017). *Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad del Rímac*. Escuela de Postgrado. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Reynaga, J. (2015). *El método estadístico*. Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wpcontent/uploads/2015>
- Rios, R. (2018). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga:: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Rivasplata, Z. (2021). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital Guadalupe, 2020*. Escuela de Post Grado. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora*. Escuela Profesional de Administracion. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Rubio, G. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. *Revista Científica Scielo*, 03-04. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Rubio, G. (2019). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. *Revista Científica Scielo*, 03-04. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Salgado, A. (2017). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Scielo*, 13, 05.
- Sánchez, G. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020*. Escuela de Post Grado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo - 2018*. Escuela de Postgrado. Huancayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Soto, S., & Villena, T. (2018). Perceived quality in three-star Hotels using the Hotelqual Model in the city of Huánuco. *Revista científica Scielo*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072020000100027&lng=es&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100027&lng=es&nrm=iso)
- Summa, S. (04 de enero de 2020). Servicio al Cliente. *Granito de Arena*.
- Torres, D. (2021). *Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. Escuela de Postgrado - Programa Académico de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina-Universidad Nacional de Colombia*, 05.
- Ventura, J., & Barboza, M. (2018). Evidencias de validez e invarianza factorial de una Escala Breve de Celos en estudiantes universitarios Peruanos. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 07.
- Viera, P. A. (2017). *Cartilla etica e investigacion*. Cali: Universidad santiago de Cali.
- Yaya, U. (2014). *Las Medidas Cautelares en el Derecho Procesal Civil Peruano*. Lima: Idemsa.
- Zeithaml, V. B. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V. B. (2019). *Marketing de servicios*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz De Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍTESM	ESCALA DE DIMENSION
<b>Variable 1: Calidad del servicio de atención</b>	Es aquel servicio o actividad que ofrece una parte a otra, siendo una acción que satisface la necesidad	Es el servicio que se entiende como la forma de dar un beneficio o satisfacciones ofrecidos al usuario.	Empatía	• Manejo organizativo	1-4	<b>Escala de medición: Ordinal.</b>  <b>ÍNDICE:</b> 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Tangibilidad	• Percepción del cliente	5-7	
			Seguridad	• Confianza en el servicio	8-10	
<b>Variable 2: Satisfacción al Usuario</b>	Es aquel cumplimiento de expectativas que se le da al usuario respecto al trato que reciben al ser atendidos.	Es el nivel que tiene cada usuario sobre el servicio recibido en el cual se califican como satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.	Confiabilidad	• Cumplimiento de repuesta	11-15	<b>Escala de medición: Ordinal.</b>  <b>ÍNDICE:</b> 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Capacidad de respuesta	• Voluntad para brindar el servicio	16-20	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS NULA	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes virtual de la Defensoría Pública, 2021?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021	Existe relación entre calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021.	Variable 01: Calidad de Servicio  Variable 02: Satisfacción del Usuario	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental/Transversal – Correlacional.  <b>Población:</b> 100 usuarios  <b>Tamaño:</b> 100 usuarios  <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES	
1) ¿Cómo se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del usuario?  2) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario?  3) ¿Cómo se relaciona la empatía con la calidad de servicio?  4) ¿Cómo se relaciona la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario?  5) ¿Cómo se relaciona la seguridad con la calidad de servicio del usuario?	1) Evaluar la relación que existe entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario.  2) Mejorar la capacidad de respuesta en relación con la satisfacción del usuario.  3) Determinar la relación que existe entre la empatía con la calidad de servicio.  4) Precisar la relación que existe entre la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario.  5) Precisar la relación que existe entre la seguridad con la calidad de servicio del usuario.	1) Existe relación entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario.  2) Existe relación entre positiva entre la capacidad de respuesta en relación con la satisfacción del usuario.  3) Existe relación entre la empatía con la calidad de servicio.  4) Existe relación entre la tangibilidad con la calidad de servicio del usuario.  5) Existe relación entre la seguridad con la calidad de servicio del usuario.	<b>Variable 1</b> - Empatía - Tangibilidad - Seguridad  <b>Variable 2</b> - Confiabilidad - Capacidad de respuesta	

### Anexo 3: Certificado de validación

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: empatía</b>							
1	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita dentro de sus servicios un trato adecuado.	x		x		x		
2	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita comprometida con su trabajo.	x		x		x		
3	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una entidad que reduce tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima	x		x		x		
4	El usuario prefiere realizar ingresos de sus documentos por mesa de partes física de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita a diferencia de la virtual.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una página virtual óptima para el servicio de tramite documentario.	x		x		x		
6	El usuario considera haber recibido un correcto cargo con su número de trámite sobre la documentación que se ingresa por la mesa de partes virtual de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
7	El usuario considera el ingreso de sus documentos a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita desde cualquier aplicativo web.	x		x		x		
8	El usuario considera la existencia de seguridad al usar la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita	x		x		x		
9	El usuario considera el uso de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un medio tecnológico de fácil acceso.	x		x		x		
10	El usuario considera una vez realizado el ingreso de documento en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita podría realizarse una fuga de datos confidenciales.							
	<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El usuario considera el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita debe funcionar las 24 horas durante los 7 días de la semana.	x		x		x		



12	El usuario considera a la plataforma de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como amigable; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite.	x		x		x		
13	El usuario considera eficiente a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
14	El usuario considera optimo el acceso de la información de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita en cualquier momento y desde cualquier lugar.	x		x		x		
15	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un ente de cumplimiento de compromisos adquiridos en las fechas acordadas.	x		x		x		
16	El usuario considera la existencia de voluntad de brindar información por parte de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
17	El usuario considera la presencia de un proceso de identificación y atención individualizada por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
18	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita comprometida a brindar respuesta adecuada y eficaz.	x		x		x		
19	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita establece plazos para brindar información conforme a la Ley 27444.	x		x		x		
20	El usuario considera se cumple con la prestación de información contemplando sus expectativas por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Campos Herrera Ruben Jesus

**DNI:** 06303477

**Especialidad del validador:** Derecho Constitucional y Derechos Humanos

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**08 de Junio del 2022**



Campos Herrera Ruben Jesus  
Mg. Derecho Constitucional y derechos Humanos  
DNI: 06303477

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN**

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: empatía</b>							
1	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita dentro de sus servicios un trato adecuado.	x		x		x		
2	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita comprometida con su trabajo.	x		x		x		
3	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una entidad que reduce tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima	x		x		x		
4	El usuario prefiere realizar ingresos de sus documentos por mesa de partes física de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita a diferencia de la virtual.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una página virtual óptima para el servicio de tramite documentario.	x		x		x		
6	El usuario considera haber recibido un correcto cargo con su número de trámite sobre la documentación que se ingresa por la mesa de partes virtual de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
7	El usuario considera el ingreso de sus documentos a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita desde cualquier aplicativo web.	x		x		x		
8	El usuario considera la existencia de seguridad al usar la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita	x		x		x		
9	El usuario considera el uso de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un medio tecnológico de fácil acceso.	x		x		x		
10	El usuario considera una vez realizado el ingreso de documento en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita podría realizarse una fuga de datos confidenciales.							
	<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El usuario considera el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita debe funcionar las 24 horas durante los 7 días de la semana.	x		x		x		
12	El usuario considera a la plataforma de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como amigable; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite.	x		x		x		

13	El usuario considera eficiente a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
14	El usuario considera optimo el acceso de la información de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita en cualquier momento y desde cualquier lugar.	x		x		x		
15	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un ente de cumplimiento de compromisos adquiridos en las fechas acordadas.	x		x		x		
16	El usuario considera la existencia de voluntad de brindar información por parte de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
17	El usuario considera la presencia de un proceso de identificación y atención individualizada por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
18	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita comprometida a brindar respuesta adecuada y eficaz.	x		x		x		
19	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita establece plazos para brindar información conforme a la Ley 27444.	x		x		x		
20	El usuario considera se cumple con la prestación de información contemplando sus expectativas por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Gutiérrez De la Cruz Cristhian Hugo

**DNI:** 720225593

**Especialidad del validador:** Mg. en Gestión de Políticas Públicas / Mg. en Derecho Constitucional y Derechos Humanos

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**08 de Junio del 2022**



\_\_\_\_\_  
Gutiérrez De la Cruz Cristhian Hugo  
Mg. en Gestión de Políticas Públicas  
Mg. en Derecho Constitucional y Derechos Humanos  
DNI: 720225593

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN**

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: empatía</b>							
1	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita dentro de sus servicios un trato adecuado.	x		x		x		
2	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica de Santa Anita comprometida con su trabajo.	x		x		x		
3	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una entidad que reduce tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima	x		x		x		
4	El usuario prefiere realizar ingresos de sus documentos por mesa de partes física de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita a diferencia de la virtual.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una página virtual óptima para el servicio de tramite documentario.	x		x		x		
6	El usuario considera haber recibido un correcto cargo con su número de trámite sobre la documentación que se ingresa por la mesa de partes virtual de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
7	El usuario considera el ingreso de sus documentos a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita desde cualquier aplicativo web.	x		x		x		
8	El usuario considera la existencia de seguridad al usar la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita	x		x		x		
9	El usuario considera el uso de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un medio tecnológico de fácil acceso.	x		x		x		
10	El usuario considera una vez realizado el ingreso de documento en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita podría realizarse una fuga de datos confidenciales.							
	<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El usuario considera el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita debe funcionar las 24 horas durante los 7 días de la semana.	x		x		x		
12	El usuario considera a la plataforma de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como amigable; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite.	x		x		x		
13	El usuario considera eficiente a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		

14	El usuario considera optimo el acceso de la información de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita en cualquier momento y desde cualquier lugar.	x		x		x		
15	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un ente de cumplimiento de compromisos adquiridos en las fechas acordadas.	x		x		x		
16	El usuario considera la existencia de voluntad de brindar información por parte de mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
17	El usuario considera la presencia de un proceso de identificación y atención individualizada por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		
18	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita comprometida a brindar respuesta adecuada y eficaz.	x		x		x		
19	El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita establece plazos para brindar información conforme a la Ley 27444.	x		x		x		
20	El usuario considera se cumple con la prestación de información contemplando sus expectativas por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Humberto Bejar Luis

CE: 000312765

Especialidad del validador: Mg. en Educación

08 de Junio del 2022



Luis Humberto Bejar  
Mg. en Educacion  
C.E. 000312765

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 4. Confiabilidad

### Confiabilidad del cuestionario de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	10

Estadísticas de total de elemento				
ÍTEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	51,85	120,766	0,883	0,912
P2	51,15	149,503	0,583	0,937
P3	52,50	131,105	0,477	0,923
P4	52,25	126,513	0,758	0,916
P5	52,15	122,239	0,802	0,914
P6	51,75	119,461	0,908	0,911
P7	52,30	129,379	0,524	0,922
P8	51,95	122,892	0,752	0,915
P9	52,25	125,355	0,724	0,916
P10	51,85	118,871	0,819	0,913

**Confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario**

<b>Alfa de Cronbach</b>		<b>N de elementos</b>		
<b>0.778</b>		<b>10</b>		
<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
<b>Ítems</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
<b>P1</b>	56,29	120,766	0,906	0,604
<b>P2</b>	54,14	149,503	0,689	0,686
<b>P3</b>	54,57	131,105	0,549	0,923
<b>P4</b>	57,00	126,513	0,730	0,916
<b>P5</b>	56,14	122,239	0,726	0,914
<b>P6</b>	57,52	119,461	0,707	0,911
<b>P7</b>	55,67	129,379	0,621	0,922
<b>P8</b>	56,14	122,892	0,819	0,913
<b>P9</b>	55,90	125,355	0,782	0,915
<b>P10</b>	54,76	118,871	0,774	0,916

## BASE DE DATOS:

1. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita dentro de sus servicios un trato adecuado.	2. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública de Santa Anita comprometida con su trabajo.	3. usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una entidad que reduce tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima.	4. El usuario prefiere realizar ingresos de sus documentos por mesa de partes física de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita a diferencia de la virtual.	5. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita como una página virtual óptima para el servicio de trámite documentario.	6. El usuario considera haber recibido un correcto cargo con su número de trámite sobre la documentación que se ingresa por la mesa de partes virtual de la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	7. El usuario considera el ingreso de sus documentos a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita desde cualquier aplicativo web.	8. El usuario considera haber recibido un correcto cargo con su número de trámite sobre la documentación que se ingresa por la mesa de partes virtual de la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita desde cualquier aplicativo web.	9. El usuario considera el uso de la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un medio tecnológico de fácil acceso.	10. El usuario considera una vez realizado el ingreso de documento en la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita podría realizarse una fuga de datos confidenciales.	11. El usuario considera el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita debe funcionar las 24 horas durante los 7 días de la semana.	12. El usuario considera a la plataforma de mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita como amigable; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite.	13. El usuario considera eficiente a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	14. El usuario considera óptimo el acceso a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita en cualquier momento y desde cualquier lugar.	15. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita como un ente de cumplimiento de compromisos adquiridos en las fechas acordadas.	16. El usuario considera la existencia de voluntad de brindar información por parte de mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	17. El usuario considera la presencia de un proceso de identificación y atención individualizada por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.	18. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita comprometida a brindar respuesta adecuada y eficaz.	19. El usuario considera a la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita establece plazos para brindar información conforme a la Ley 27444.	20. El usuario considera se cumple con la prestación de información contemplando sus expectativas por parte de la mesa de partes virtual de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Santa Anita.
--	---	---	--	--	---	--	--	--	---	---	---	---	---	--	--	--	--	---	---

N°	Nombres y Apellidos	DNI	Especialidad	Cargo	Estado Civil	Edad	Sexo	Condición Laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	RICARDO CHAVEZ ZURITA	45559469	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	32	Masculino	Nombrado	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Lia Nancy Peet Figueroa	10247875	Derecho Penal	Jueces	Soltero	47	Femenino	Contratado	5	5	5	1	5	5	2	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Silvana alburqueque	40783037	Derecho Penal	Fiscales	Casado	42	Femenino	Nombrado	4	4	3	3	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Ricardo Alberto bedon Fernández	72474652	Derecho Penal	Jueces	Soltero	31	Masculino	Contratado	5	5	5	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Billy Jack Lopez Solano	40030346	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	43	Masculino	Contratado	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	
6	Mirella Molina Miranda	41130735	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	40	Femenino	Nombrado	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	
7	Jahayra Vargas Carhuanina	47088735	Derecho Penal	Jueces	Conviviente	30	Femenino	Contratado	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	
8	Luis BELITO CHOCCE	42584550	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	37	Masculino	Contratado	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	Maria luz palomino angulo	07683998	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	55	Femenino	Contratado	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
10	Cintha Leonor Flores Mendez	43813530	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	36	Femenino	Contratado	5	5	4	1	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
11	Lucia Vargas Peña	43711241	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	36	Femenino	Contratado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
12	Cristian estrada santos	76386567	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	28	Masculino	Nombrado	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Gustavo Ayasta Salazar	76636653	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	24	Masculino	Nombrado	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4



14	VICTOR JAIME MORALES CHÁVEZ	22754572	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	55	Masculino	Contratado	5	5	5	3	4	5	4	5	4	1	3	5	4	5	4	4	2	4	2	2
15	Julio adhemir Villanueva Espinoza	46983557	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	31	Masculino	Contratado	5	5	5	3	5	5	2	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
16	Carl Cavero	73974550	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	28	Masculino	Contratado	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
17	REYNA LUERA	432699950	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	36	Femenino	Contratado	4	5	4	4	5	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
18	Ana Karina Manrique Farfan	47974030	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	28	Femenino	Contratado	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Angela Giovanna Manayay Mercedes	46964944	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	31	Femenino	Contratado	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	Silvia Liz Malpartida Salazar	42730788	Derecho Penal	Fiscales	Conviviente	37	Femenino	Nombrado	3	4	3	3	2	3	4	4	3	1	5	3	3	3	3	2	3	4	5	1
21	Yanessa Coronel Quijano	48102287	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	28	Femenino	Contratado	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
22	Verónica del Milagro Alvarez Llontop	44903107	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	33	Femenino	Contratado	4	5	5	2	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
23	Diana Melissa Reyes Reategui	48124987	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	29	Femenino	Contratado	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3
24	Juan Junior's Moreno Lluén	73335633	Derecho Penal	Jueces	Soltero	22	Masculino	Contratado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
25	DANTE REYNOSO FRANCO MENDOZA	77283471	Derecho Penal	Jueces	Soltero	24	Masculino	Nombrado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	STANIA FALCONI MERINO	74160385	Derecho Penal	Jueces	Soltero	27	Femenino	Contratado	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3
27	Olenka acuña ampuero	47680744	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	29	Femenino	Contratado	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
28	Sofía Requejo Burga	73011108	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	25	Femenino	Nombrado	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4
29	Rodolfo Enrique Huamán Cayllahua	41630027	Derecho Penal	Jueces	Soltero	40	Masculino	Contratado	5	5	5	1	4	5	4	4	5	1	5	Opción 3	5	4	4	5	4	4	5	4
30	Lidia Lopez Ibarcena	70289301	Derecho Penal	Otros	Soltero	28	Femenino	Nombrado	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
31	Ana María Merino Huaringa	46991691	Derecho Penal	Jueces	Soltero	30	Femenino	Contratado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
32	Marta Clemencia Cosanatan Valeriano	70302710	Derecho Penal	Jueces	Soltero	26	Femenino	Contratado	5	4	4	3	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4

33	Ruby Belapatiño Lopez	07522 839	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	45	Femenino	Nombrado	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4
34	Fredy Alexis Sanchez Marin	10305 589	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	46	Masculino	Contratado	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	RICHARD JHON ALCCA QUINTE	45437 206	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	33	Masculino	Contratado	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Cristhian Eduardo Flores Silva	46185 985	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	33	Masculino	Contratado	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
37	KARINA MARICRUZ ATENCIO VALLADARES	45157 489	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	34	Femenino	Contratado	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5
38	Steyner Urupeque	77500 656	Derecho Penal	Abogado Penalista	Conviviente	26	Masculino	Contratado	1	2	3	2	1	2	3	4	1	5	1	2	3	1	5	1	2	3	4	1
39	Giovanna Almeyda mesías	74353 404	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	25	Femenino	Nombrado	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
40	MERCEDES JANET RICALDI CONTRERAS	41556 572	Derecho Penal	Fiscales	Casado	39	Masculino	Contratado	4	4	4	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Olinda Irene Pezua castro	41289 273	Derecho Penal	Otros	Soltero	40	Femenino	Contratado	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	2	3	3	2
42	Josmy Milagros Córdova Sanchez	77052 351	Derecho Penal	Fiscales	Conviviente	27	Femenino	Contratado	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4
43	Liz Reynado Inofuente Hanco	71690 541	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	25	Femenino	Contratado	4	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
44	Helen Pacheco Vilcapuma	47164 167	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	31	Femenino	Contratado	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
45	JOSE MANUEL FERNANDEZ	78007 981	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	24	Masculino	Nombrado	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
46	Mario Baylon Regalado	46231 463	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	33	Masculino	Contratado	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Pamela Magaly Palma Barrera	43873 773	Derecho Penal	Fiscales	Casado	35	Femenino	Contratado	4	4	3	2	5	5	3	5	5	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5
48	Zerelda Cecilia Campos Alarcon	08100 608	Derecho Penal	Abogado Penalista	Divorciado	58	Femenino	Contratado	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4
49	JACKELINE CANO ZAVALA	42995 369	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	40	Femenino	Contratado	4	5	5	3	5	4	5	5	5		4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
50	Josselin Massiel Pariona Crispin	76157 426	Derecho Penal	Jueces	Soltero	26	Femenino	Contratado	3	3	3	5	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
51	Xiomy Lucero Espinoza Quijano	71894 409	Derecho Penal	Jueces	Soltero	27	Femenino	Contratado	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4



71	Kennedy Mendoza Villarreal	46167 622	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	33	Masculino	Contratado	4	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3
72	Wendy Elizabeth Flores Meléndez de Espinoza	10433 876	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	46	Femenino	Contratado	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	Juan Carlos Araujo Zelada	43575 292	Derecho Penal	Abogado Penalista	Conviviente	36	Masculino	Contratado	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	5
74	Karla cabello Garay	40525 248	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	42	Femenino	Contratado	3	3	2	2	2	2	1	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3
75	Freddy José Chuquillanqui Lazo	46398 419	Derecho Penal	Jueces	Conviviente	33	Masculino	Nombrado	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	Carla Vanessa Maldonado Ccenta	73061 619	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	24	Femenino	Nombrado	4	5	4	2	4	3	4	4	5	1	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
77	Alfredo Aguirre Vásquez	70325 273	Derecho Penal	Jueces	Soltero	29	Masculino	Contratado	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	5	4	2	2	4	3	3	3	4	4
78	Astrid Mejía	72324 890	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	27	Femenino	Contratado	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3
79	NORMA AGUIRRE MAGUIÑA	10189 414	Derecho Penal	Abogado Penalista	Divorciado	65	Femenino	Contratado	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	Raquel Salazar Galvez	44433 376	Derecho Penal	Fiscales	Casado	34	Femenino	Contratado	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	Fiorella Benavente Alarcón	43878 006	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	36	Femenino	Contratado	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
82	Vicente Ytusaca Mullisaca	41522 476	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	38	Masculino	Nombrado	5	5	5	5	2	2	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4
83	Kevin Torres Lujan	47425 073	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	29	Masculino	Contratado	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
84	Pamela Ramírez	44223 762	Derecho Penal	Abogado Penalista	Divorciado	35	Femenino	Contratado	4	4	4	3	3	4	1	4	4	1	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4
85	Maribel Quispe	43831 688	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	34	Femenino	Contratado	3	5	3	4	4	3	2	2	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
86	Deysi Jacqueline Paravecino Romero	42079 987	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	38	Femenino	Contratado	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
87	Ricardo Tacuche Mesia	47455 188	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	29	Masculino	Contratado	3	2	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	2	4	2	3	3	3	5	5
88	Jeniffer Jesus Mamani	70872 895	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	28	Femenino	Nombrado	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Juan Carlos Vilcas Cauchos	23276 115	Derecho Penal	Fiscales	Casado	45	Masculino	Nombrado	4	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4

90	Janet	71693 462	Derecho Penal	Fiscales	Divorciado	31	Femenino	Contratado	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
91	GAVILAN GALINDO JENNY ISABEL	44929 609	Derecho Penal	Jueces	Soltero	34	Femenino	Contratado	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	Belsy Ayarza Romero	07499 763	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	46	Femenino	Nombrado	5	5	3	4	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	
93	Jeanina Elizabeth Campos Cobeñas	76263 351	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	23	Femenino	Contratado	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	Herless Flaviano Santillan Culqui	44909 776	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	34	Masculino	Nombrado	4	4	4	1	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
95	JORGE ATILANO NEIRA FLORES	41029 560	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	41	Masculino	Nombrado	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
96	Catherine Denis López Suárez	40602 099	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	40	Femenino	Nombrado	1	1	5	2	5	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
97	ANAHI JULIA LAVADO RUIZ	46111 293	Derecho Penal	Fiscales	Conviviente	32	Femenino	Contratado	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
98	Cristian Juniors Díaz Paucar	45668 383	Derecho Penal	Fiscales	Soltero	33	Masculino	Contratado	3	4	4	2	5	5	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
99	Jhadyra Giselle Ignacio Chávez	40557 875	Derecho Penal	Abogado Penalista	Casado	42	Femenino	Nombrado	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	ROXANA CHAVEZ HUMPIRI	47502 562	Derecho Penal	Abogado Penalista	Soltero	29	Femenino	Contratado	5	5	4	1	4	4	5	4	5	1	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	

Escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2) a veces (3) siempre (4) y casi siempre (5).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUMBERTO BEJAR LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021.", cuyo autor es ALVAREZ LLONTOP JUAN RUFINO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUMBERTO BEJAR LUIS <b>DNI:</b> 000312765 <b>ORCID</b> 0000-0002-9579-8785	Firmado digitalmente por: LHUMBERTO el 31-07- 2022 10:14:21

Código documento Trilce: TRI - 0382365