



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Calidad de Servicio percibido por los usuarios en el  
Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa  
Pública y Acceso a la Justicia- Lima, 2016**

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

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. María Elena Rojas Fernández**

**ASESOR:**

**Dr. John Morillo Flores**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2016**

**Página del Jurado**

.....  
**Dr. Bernaola Martínez Carlos Alberto**  
**Presidente**

.....  
**Mgtr. Cadenas Canales Daniel Armando**  
**Secretario**

.....  
**Dr. Morillo Flores John Janel**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

**A mis padres, esposo por el apoyo incondicional en el logro de mi carrera profesional y apoyo constante en el logro de la presente investigación.**

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios Todopoderoso por permitir alcanzar mi meta y brindarme su luz al andar; a los docentes de las diferentes especialidades de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; por sus valiosas enseñanzas y a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia sede Lima por el apoyo en el logro de la presente investigación.


## **Declaración de Autoría**

Yo, **María Elena Rojas Fernández** estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado "Calidad del Servicio percibido por los usuarios en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Lima- 2016", presentada, en 84 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de enero del 2017

  
\_\_\_\_\_  
**María Elena Rojas Fernández**  
DNI 09519655

## Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación "Calidad del Servicio percibido por los usuarios en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Lima- 2016". El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Magister en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cómo perciben los usuarios la calidad de servicio en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia-Lima-2016.

En el trabajo mencionado describimos siete capítulos, en los cuales se encuentran: (a) introducción; (b) el marco metodológico; (c) los resultados; (d) la discusión; conclusiones; (e) recomendaciones; y (f) referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

El Autor

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	33
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	49
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	56
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	58

**VIII. APÉNDICE**

<b>Apéndice</b>	<b>A</b>	<b>Matriz de consistencia</b>	<b>63</b>
<b>Apéndice</b>	<b>B</b>	<b>Matriz de operacionalización</b>	<b>65</b>
<b>Apéndice</b>	<b>C</b>	<b>Matriz de datos</b>	<b>68</b>
<b>Apéndice</b>	<b>D</b>	<b>Instrumento</b>	<b>69</b>
<b>Apéndice</b>	<b>E</b>	<b>Formato de validación de instrumento</b>	<b>72</b>
<b>Apéndice</b>	<b>F</b>	<b>Artículo científico</b>	<b>78</b>



**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable Calidad de servicio</i>	35
Tabla 2 <i>Validación de instrumento por juicio de expertos</i>	39
Tabla 3 <i>Estadístico de fiabilidad</i>	39
Tabla 4 <i>Baremo de calidad de servicio</i>	42
Tabla 5 <i>Calidad de servicio</i>	42
Tabla 6 <i>Baremo de fiabilidad</i>	43
Tabla 7 <i>Fiabilidad</i>	43
Tabla 8 <i>Baremo de capacidad de respuesta</i>	44
Tabla 9 <i>Capacidad de respuesta</i>	44
Tabla 10 <i>Baremo de seguridad</i>	45
Tabla 11 <i>Seguridad</i>	45
Tabla 12 <i>Baremo de empatía</i>	46
Tabla 13 <i>Empatía</i>	46
Tabla 14 <i>Baremo de elementos tangibles</i>	47
Tabla 15 <i>Elementos tangibles</i>	47

## Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> <i>Calidad del Servicio</i>	20
<i>Figura 2</i> <i>Organigrama de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ)</i>	28
<i>Figura 3</i> <i>Calidad de servicio</i>	42
<i>Figura 4</i> <i>Fiabilidad</i>	43
<i>Figura 5</i> <i>Capacidad de respuesta</i>	44
<i>Figura 6</i> <i>Seguridad</i>	45
<i>Figura 7</i> <i>Empatía</i>	46
<i>Figura 8</i> <i>Elementos tangibles</i>	47

## Resumen

En el presente estudio se planteó como problema de investigación ¿Cómo perciben los usuarios la calidad del servicio en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia-Lima-2016? Teniendo como objetivo general: Determinar cómo perciben los usuarios la calidad de servicio en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia-Lima-2016.

Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transeccional, aplicado a una muestra de 180 usuarios en el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia- Lima. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones que ninguno de los encuestados afirma que el servicio es deficiente, por otro lado el 39.4% de los encuestados afirman que es regular y para el 60.6% la calidad del servicio es bueno. Sin embargo se puede mejorar el servicio específicamente en los elementos tangibles, que fue uno de los componentes que resultó poco satisfactorio para los usuarios debido a que el Área Penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima no cuenta con una infraestructura adecuada para la atención.

Se recomienda que no solo se tome en cuenta la atención directa del personal con los usuarios sino también lo que percibe el cliente en cuanto a la infraestructura del local, la implementación y el mantenimiento del local de la institución.

**Palabra Claves:** Calidad del Servicio, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles

## **Abstract**

In the present study are raised as problem of research would how perceive them users the quality of the service in the Area criminal of the address district of Defense public and access to the justice-Lima-2016? With the general aim: to determine how users perceive the quality of service in the criminal Area of the district direction of public defense and access to the justice-Lima-2016.

This research was a study of type descriptive with a design not experimental, transectional, applied to a shows of 180 users in the Area criminal of the address district of Defense public and access to the justice-Lima. Applied technique of the survey and as an instrument a questionnaire.

Obtaining among its findings that none of the respondents stated that the service is poor, on the other hand the 39.4% of respondents claim that it is regular and the 60.6% the quality of service is good. However is can improve the service specifically in them elements tangible, that was one of them components that turned out little satisfactory for them users since the Area criminal of the address district of Defense public and access to the Justice of Lima not has with an infrastructure adequate for the attention.

It is recommended that not only takes into account the direct attention of personnel with the users but also what it perceives the client in terms of the infrastructure of the local, implementation and maintenance of the premises of the institution.

**Keywords:** quality of service, reliability, responsiveness, security, empathy and tangible items.