



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la
Corte Superior de Justicia de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alarcon Muñoz, Silvia (orcid.org/0000-0001-9530-1364)

ASESORES:

Dra. Vilchez Guivar De Rojas, Leyla Ivon (orcid.org/0000-0003-1081-7922)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis dos grandes tesoros Jheremy y Joshua, porque por ellos apporto mi granito de arena realizando un trabajo decente, lejos de actos reñidos contra la moral y las buenas costumbres.

Silvia.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a mis padres, por su apoyo incondicional en todo momento, a mi hermana por su respaldo, a mis maestros y compañeros por contribuir con su tiempo brindado, y sobre todo a Dios por darme la salud y fortaleza en los momentos difíciles que me tocó vivir durante el desarrollo de mi tesis.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estadística de fiabilidad de la variable corrupción pública.....	17
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la variable calidad del servicio	18
Tabla 3 Valoración de las dimensiones de la corrupción pública	19
Tabla 4 Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio	19
Tabla 5 Relación entre dimensiones de corrupción pública y calidad de servicio	20
Tabla 6 Prueba de normalidad	21
Tabla 7 Prueba de hipótesis.....	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la corrupción pública y la calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque; empleando una metodología cuantitativa, diseño no experimental correlacional, con un grupo de estudio conformado por 38 participantes. Se utilizó el cuestionario como instrumento, estructurado en base a 20 reactivos por variable, cuya validación se efectuó a juicio de jueces y la confiabilidad de 0,816 se determinó mediante el Alfa de Cronbach. La variable corrupción pública se dimensionó desde la colusión, cohecho, malversación de fondos y negociación incompatible; entre tanto, la variable calidad del servicio, a través de la empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. Los hallazgos revelaron que se refleja en el nivel medio y alto la corrupción pública y la calidad del servicio, en el nivel bajo. Se concluye que existe una correlación inversa ($Rho=0,816$, $p=0,000$) entre ambas variables, por tanto, se acepta la hipótesis formulada.

Palabras clave: Calidad, corrupción pública, servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between public corruption and the quality of service in a sub-headquarters of the Superior Court of Justice of Lambayeque; using a quantitative, non-experimental correlational methodology, with a study group of 38 participants. The questionnaire was used as an instrument for making assessments structured on the basis of 20 items per variable, whose validation was carried out in the opinion of judges and the reliability of 0.816 was determined by Cronbach's alpha. The variable public corruption was dimensioned from collusion, bribery, embezzlement and incompatible negotiation; Meanwhile, the variable quality of service, through empathy, security, reliability and responsiveness. It is concluded that there is an inverse correlation ($Rho = 0.816$, $p = 0.000$) between both variables, therefore, the hypothesis formulated is accepted.

Keywords: Quality, public corruption, service

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad mundial aprecia impresionada y saturada de incertidumbres la existencia del flagelo de la corrupción en las entidades públicas, el cual se ha convertido en un profundo inconveniente al que deben hacer frente las economías de todo el planeta, agudizándose de manera muy sensible en los países subdesarrollados, las que se muestran más propensas a soportar los embates perjudiciales de este anómalo hecho que lacera intensamente la probidad personal e institucional, que como lo precisa Zavaleta (2023) en los últimos decenios, contrariamente, los fondos se han direccionado a la satisfacción de intereses individuales de funcionarios estatales imposibilitando la accesibilidad igualitaria a bienes y prestaciones básicas perjudicando el nivel de vida de la gente, que obstaculiza el ofrecimiento de un servicio de calidad a los usuarios; según Malpartida et al. (2021) las entidades han soslayado los procesos que les permita otorgar una prestación acorde con las aspiraciones de los clientes.

En Latinoamérica la corrupción pública se muestra como un problema seriamente preocupante, flagelo que se ha acentuado de manera alarmante en un espacio de tiempo muy reducido que está afectando a la sociedad en su conjunto, constituyendo un obstáculo sin visos de atenuación para el fortalecimiento de los escenarios democráticos (Pastrana, 2019) en consecuencia, entorpece el suministro de servicios de calidad, que en la percepción de los interesados es muy precaria (Terán et al., 2021). No obstante, las entidades aún no consideran que los intereses de los clientes siempre se encuentran subordinados a la búsqueda, por su parte, de algo más satisfactorio (Causado et al., 2019). Se ofrece como corresponde, por la presencia de la corrupción de la administración estatal que degradan las prestaciones estatales, cuya disponibilidad debiera estar al alcance de toda la población (Chaparro et al., 2021).

De acuerdo con Cifuentes & Navia (2021) en Chile aun cuando se pretenda indicar que existen bajos niveles de corrupción, no es menos cierto, que alrededor del 32% de la población percibe la presencia de este fenómeno y los ciudadanos chilenos consideran a los funcionarios del Estado, tiendas políticas y parlamento como extraordinariamente corruptos; lo propio ocurre en Ecuador, según Carrera et al. (2021) las entidades estructuradas para fiscalizar, reducir o acabar con los

actos de corrupción han sido incapaces de cumplir integralmente con los propósitos encomendados, en armonía con Armesto (2022) la corrupción imposibilita que la administración pública ofrezca de modo efectivo servicios de calidad a los usuarios.

La corrupción pública, en el Perú se ha enraizado profundamente en cuyo ámbito se ha traducido en uno de los debates que cautiva la deliberación respecto del régimen del Estado y alternativas de desarrollo en los doscientos años de independencia, lo que conlleva a reflexionar en este flagelo como una manera genérica de peligro moral, así como en los mecanismos que promueven el comportamiento heterogéneo del perjuicio patrimonial producido por este mal y por la anti conducta funcional (Shack et al., 2021). Lo indicado anteriormente repercute en forma desfavorable en las prestaciones que brindan las instituciones públicas a la ciudadanía en la medida que muestra serias limitaciones al no desarrollarse desde una perspectiva basada en hechos fehacientes (Gutiérrez et al., 2021).

Sobre el tema, Pastrana (2019) refiere que la corrupción se evidencia como un peligro y atenta contra los principios y conducta ética de la democracia, debido a que sustituye el interés ciudadano por el individual que debilita el estado de derecho y envilece los conceptos de igualdad, transparencia y justicia, al mismo tiempo socava los cimientos de las organizaciones y deteriora la democracia y no sólo ello, sino que según Shack et al. (2021) se ha detectado que la destrucción patrimonial al presupuesto público se aprecia centralizada, sobre todo, en las contrataciones e implementación de obras estatales en los diferentes niveles de gobierno, de acuerdo con Cifuentes & Navia (2021) contraviniendo la ley y empleando las entidades para lucro propio, abusando del poder que tiene para el servicio al que paga de manera irregular.

Actualmente se percibe el compromiso que afronta el Perú como un intento por resolver los distintos flagelos manifestados en ciertos grupos de interés, siendo la corrupción un álgido y complejo asunto que está generando enorme daño a la ciudadanía (Huaches et al., 2022; Alonso, 2017) acorde con Golsteing & Drybread (2018) los descubrimientos de corrupción han originado renunciadas, acusaciones de presidentes y expresidentes, varios de ellos presos que menoscaba la integridad moral de la nación y según Carvajal et al. (2019) los ciudadanos advierten una enorme desconfianza ante el poder judicial, puesto que a los jueces y fiscales los

consideran como personajes muy corruptos. En esta línea, tal como señala Zavaleta (2023) quienes laboran en la vida pública no evidencian ninguna vocación de servicio, orientada al bienestar general.

En una sub sede de la CSJL se presenta el flagelo de la corrupción en la medida que los servidores y jueces carecen de un perfil ético acorde con la misión que cumplen, adrede asumen pretensiones de incompetencia para lograr los propósitos y reconocer el papel del sistema judicial, con el agregado de que no existe un prototipo de juez ideal, un poder judicial ineficiente, el exceso de poder y la acción de corruptela presente que van en demérito de la administración de justicia y que dificultan el otorgamiento de una prestación de calidad a los usuarios

De lo predicho se formuló el problema: ¿Qué relación existe entre corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque? y los problemas específicos del siguiente modo: i) ¿Cuál es el nivel de corrupción pública?; ii) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio? y iii) ¿Qué relación existe entre las dimensiones de corrupción pública y calidad del servicio?

Desde el aspecto teórico, el estudio se justifica porque se ha generado saber a partir del conocimiento existente sobre corrupción pública y calidad del servicio; considerando la perspectiva práctica se empleó el saber desarrollado para contribuir a la solución de la problemática sobre el tema abordado. Teniendo en cuenta lo metodológico se utilizó instrumentos válidos y confiables que servirán, además, para la realización de otros trabajos de investigación. Asimismo, reviste de singular importancia porque en lo personal y profesional incrementa los saberes y ayuda a resolver los problemas y generar conocimiento.

Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la CSJ de Lambayeque. Los objetivos específicos: i) Identificar el nivel de corrupción pública; ii) Establecer el nivel de calidad del servicio; y; iii) Establecer la relación de las dimensiones de corrupción pública y calidad del servicio.

Del mismo modo se formula la hipótesis: H₁: Existe relación significativa entre corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la CSJ de Lambayeque. H₀: No Existe relación significativa entre corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la CSJ de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En este marco teórico las investigaciones han sido realizadas previamente sobre el tema abordado, así a nivel nacional Oruna et al. (2023) desarrollaron un estudio con el objetivo de establecer la vinculación entre idoneidad de las prestaciones bancarias y la fidelidad del cliente en Perú, empleando una metodología cuantitativa, con una población de estudio de 383 participantes, obteniendo como resultados que esta modalidad de banca no ha sido capaz de lograr la lealtad de la mayoría de los clientes por la premura y garantía de las prestaciones; concluyeron que en efecto, los usuarios en general advierten que un servicio no posee idoneidad cuando los procesos son vulnerables y la atención otorgada no asoma como accesible ni tolerante. Este estudio servirá de sustento para la estructuración del presente trabajo.

Palacios et al. (2022) desarrollaron un trabajo que tuvo como propósito analizar la problemática de la corrupción en Perú, mediante una metodología bibliográfica documental; los hallazgos evidencian que en el país se ha fomentado cambios organizacionales anticorrupción que de alguna manera han generado las condiciones para enfrentar este fenómeno expresado en el extremo con los escándalos de Odebrecht y los cuellos blancos; concluyeron que la realidad económica y política en el Perú posibilita el surgimiento y proliferación de la corrupción en el gobierno nacional y sub nacionales y lucha anticorrupción que se produce por la necesidad que tiene la ciudadanía para detenerla y atenuarla a fin de que no continúe perjudicando el nivel de vida de la gente, conceptualizaciones muy importantes que se consideraron como referentes para la materialización de la presente investigación.

Mendoza (2022) buscó establecer la influencia de la administración por resultados en la corrupción del Ministerio Público de Sullana mediante una investigación aplicada, cuantitativa, no experimental correlacional, con un grupo de estudio constituido por 70 colaboradores; concluyó que en el sistema público se presenta incompetencia en el gasto estatal, en la medida que se observa que los recursos otorgados no se invierten correctamente o simplemente no se gastan y en consecuencia son regresados al Fisco y a esto se adiciona la corrupción que impide la entrega de servicios que satisfagan las expectativas de la gente, y a su

vez, limitan el cierre de brechas societales, pues al obstaculizar que sean alcanzados a los beneficiarios favorece la presencia de planes que carecen de algún valor público. Aspectos conceptuales valiosos para el sustento de esta investigación.

Alvarado & Paca (2022) se propusieron establecer la apreciación de los interesados respecto de la idoneidad de las prestaciones de un institución pública, mediante una investigación básica, el grupo de colaboradores estuvo integrado por 7 usuario y 3 expertos en la materia, cuyos hallazgos fueron reportados en el sentido que la atención no fue lo más apropiada, los trabajadores no se muestran comprometidos con la atención adecuada; ante, lo cual es pertinente que los servidores sepan escuchar, se pongan en el lugar de los usuarios, se comuniquen empleando un lenguaje entendible y que mantenga contentos a los interesados ofreciéndoles un servicio de calidad con un escenario apropiado, servicios higiénicos asépticos, buena comunicación, mejor infraestructura; siendo a la luz de los hechos un desafío que carece de mecanismos estratégicos para fortalecer el servicio que se ofrece. Lineamientos muy trascendentes que sirvieron de soporte a la presente investigación.

Alfaro (2021) realizó un estudio con el propósito de establecer el incremento de los niveles de corrupción en el Perú durante la pandemia empleando la técnica bibliográfica documental y una matriz de análisis en la que se han registrado los casos de corrupción ocurridos durante la emergencia sanitaria; concluyó que ha quedado confirmado que este flagelo causa mucho perjuicio, más en tiempo de emergencia en el que campea la pobreza y el hambre que afectan a los que menos tienen que nunca reciben apoyo de las autoridades, tampoco participan de una distribución equitativa de los recursos, en cuya línea este fenómeno va más allá del ejercicio axiológico de ciertos personajes, debido a que ni situaciones como la misma vida los interrumpen, por lo que es imperativo que se implanten estrategias de lucha contra la corrupción para de alguna manera frenar este flagelo. Estudio relevante que contribuirá a la obtención de información respecto de la temática abordada.

En el plano internacional, Hatibovic et al. (2023) se propusieron realizar un análisis de la vinculación existente entre la administración exitosa de actos de

corrupción y la cohesión social en Chile, mediante un estudio experimental, cuantitativa con 148 alumnos de la universidad sobre la base de la dinámica de grupo; los resultados exponen las consecuencias psicosociales de la corrupción sin control ni sanción; concluyeron que las actuaciones de carácter institucional que aumentan la eficacia colectiva en la lucha contra la corrupción surgieron como una dinámica de regulación y mejoramiento de la afectividad grupal, asimismo como un elemento que debe fortalecer la confianza de la población, mediante el desarrollo de actitudes emocionales que faciliten la socialización y el refuerzo de la cohesión e identidad nacional. aspectos relevantes que sirvieron para el proceso de investigación.

Bustamante et al. (2022) desarrollaron una investigación con el propósito de precisar las relaciones que se producen entre los servicios de calidad y la influencia de las expectativas de los usuarios en Ecuador, obteniéndose apreciaciones de 533 interesados, las cuales fueron comparadas a través de análisis de medias con proto tipo factorial exploratorio, a través de un estudio correlacional, aplicación de la herramienta servqual, en cuyo contexto arribaron a la conclusión que cada nación estructura a sus proveedores y la infraestructura acorde con la disponibilidad de fondos y la capacidad posible de lograr, valorando todo aquello que los interesados aspiran, convirtiéndose en una insuficiencia estratégica para quienes administran las entidades, en la medida que necesitan identificar las pretensiones que se han alcanzado como aquellas que aún se encuentran insatisfechas a fin de que puedan encaminar determinaciones y propiciar adaptaciones que a partir de las cuales se ofrezca un servicio de calidad a los usuarios. El estudio descrito ofreció pautas claras respecto del papel de la administración que se utilizaron como referentes en el desarrollo de la presente investigación.

Vaquero & Cadaval (2022) efectuaron una investigación en España que tuvo como objetivo formular propuestas para reducir la corrupción pública en la gestión local a partir de una metodología documental concluyeron que las entidades necesitan estar dotadas de una regulación de los lobbies, conferir un reglamento de resguardo para quienes denuncian de buena fe y un sistema de sanciones adecuado; así propiciar el ejercicio del gobierno abierto con el reconocimiento manifiesto al derecho de accesibilidad a los datos, realizar el deslinde del contexto

de gestión del gobierno inherente, beneficiarse de los progresos de la inteligencia artificial para prevenir y corregir conductas fraudulentas dentro de la esfera administrativa, demanda de información a los trabajadores estatales y la estructuración de ambientes autónomos antifraude. Estos lineamientos servirán de fundamento para la estructuración de la presente investigación.

Garcés (2020) realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar la vinculación que existe entre legalidad e ilegalidad en el régimen político de Cuba, el cual genera discriminación y apertura el escenario para la comisión de delitos y corrupción, mediante la apreciación participante y la metodología comparativa; concluyó que el sistema de burocracia cubana se encuentra orientado a crear atmósferas ilegales, por tanto los niveles de corrupción no se presentan de manera aislada, sino constituyen el resultado de la maquinaria perniciosa del socialismo cubano, régimen pleno de autoritarismo que selecciona y promueve la jerarquización de personas, profundizando la vulnerabilidad, con leyes que perpetúan la injusticia y cultivan ejercicios corruptos permitiendo el surgimiento de personajes cuya misión, elementalmente es reconocer cómo, a quién y con cuánto sobornar y que despojan de los derechos fundamentales a la gran mayoría de cubanos. Información muy pertinente que será considerada en el presente estudio.

Morales & García (2020) se propusieron establecer el grado de satisfacción de los usuarios vinculado con los servicios otorgados por entidades colombianas, desde un estudio transversal, en el que participaron 12 573 personas, elaborándose para el caso instrumentos con mediciones entre 1 y 5 en los que la representatividad satisfactoria puntuó entre 4 y 5; concluyeron que el bienestar de los interesados, necesita ser considerado como un indicador fuerte del nivel de atención, que en todo caso revela los obstáculos de acceso a los servicios, los cuales deben ofrecerse de manera oportuna, continua, integral, con capacidad de respuesta garantizando que fluyan de modo ágil y asertivo en aras de reducir las murallas de acceso de carácter administrativo. Estos lineamientos asumirán trascendencia en la materialización del presente estudio.

En la misma línea es conveniente resaltar aquellas conceptualizaciones que, a su vez, sostienen el presente trabajo de investigación. La teoría de la descomposición defendida por Cohalia (2020) sostiene que, al combatir la corrupción y confinándola se obtendrá confiabilidad y se alcanzará ventajas como

el crecimiento de la economía o una distribución más equitativa e igualitaria; no obstante, para realizarlo se requiere de un régimen democrático que combata la corrupción y de esta manera producir confianza en la población

En este concepto, considerando que la corrupción tiene fuertes raíces en las entidades gubernamentales, de acuerdo con Cohaila (2020), la persona la percibe como algo inherente a su vida diaria, por eso postula que varias acciones quedan impunes y se siente comprometido a cometerlas porque no se sanciona; pero si corta cabeza puede que tenga un gran efecto en la población, porque apreciarán que la corrupción es condenable y tratará de no propiciar tal conducta, permitiendo que los seres humanos observen sus entidades de modo distinto, debiendo ser reconstruidas y esto ha de generar un alto grado de confianza entre los individuos.

Asimismo, la teoría de la recomendación, de acuerdo con Cohaila (2020) se refiere a las vinculaciones societales entre los seres humanos en la medida de la fortaleza de la confianza y posteriormente se puede adoptar decisiones para el mejoramiento del régimen y del gobierno, incorporando la lucha contra la corrupción o la inequidad. Entonces es imperativo precisar interacciones entre los individuos; no obstante, este es un procedimiento lento que comprende cambios culturales. Estas vinculaciones son factibles de propiciar, pero finalmente queda en manos de la gente.

Sobre el tema advierte Gutiérrez (2018) que en principio en torno al rol de las entidades es de gran importancia, en la medida que mediante las buenas prácticas y sanciones a los administradores en la lucha contra la corrupción se encaminará a un nivel aceptable de confianza y por otro lado, las vinculaciones personales, los comportamientos y los cambios de cultura se prevendrá la corrupción; es decir, es la relación confianza interpersonal y el comportamiento los que afectan la corrupción (Pariona, 2019).

De la misma manera, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) citado por Vergiú (2021) fundamenta que se encuentra sujeta a la percepción de los usuarios y por tanto siempre será subjetiva expuesta a la discrepancia que se manifiesta entre la eventualidad del empleo de las prestaciones y la idea de que se le ofrecieron, puesto que en tanto se conciba la disconformidad entre la idea sobre las expectativas mayor será valorada la calidad.

Los técnicos asumieron previamente hasta diez características de la idoneidad de las prestaciones, las cuales acorde con el transcurrir del tiempo se han minimizado a cinco, destacando lo referente a lo confiable, criterios de seguridad, tangibilidad, empatía y competencia para ofrecer respuesta oportuna (Barragán et al., 2022).

En esta línea, el servicio que ofrece una subsede de la CSJ de Lambayeque, de acuerdo con Parasuraman et al. (1998) y su modelo SERVQUAL, según Cueto et al. (2020) es pertinente que fundamentalmente se contribuya al involucramiento total en la adopción de determinaciones de todas las áreas de la institución a fin de ofrecer una prestación que cubra las aspiraciones de los interesados comparando el servicio previsto ante la prestación recibida (Barragán et al., 2021).

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) citado por Charry & Flores (2021) expresó que un beneficiario es alguien muy trascendente en la vida de las instituciones, quien no necesita permanecer subordinado ante nadie, por el contrario, la entidad debe mostrarse siempre a su interés. Un usuario de ninguna manera puede ser considerado como una complicación, debido a que cuando se le ofrece atención no se le hace ningún favor, para nada debe ser tratado como un desconocido. Es una persona y por ello se merece un buen trato ofreciéndole un servicio idóneo y óptimo (Fanzo, 2021); apto para complacer sus aspiraciones e insuficiencias (Charry & Flores, 2021).

En este contexto, el servidor que le suministra atención al usuario se encuentra en la necesidad de realizarlo de manera cordial, amable y gentil, evidenciando interés por sus peticiones y mostrando escrupulosidad en lo que hace, en la medida que lo que ofrece esté acorde con lo requerido y en consecuencia el interesado transita contento en atención al trato recibido (Albrecht, 2001 citado por Charry & Flores, 2021). Estas concepciones requieren ser previstas por una subsede de la CSJ de Lambayeque, considerando que la calidad constituye un factor estratégico importante a fin de que la entidad alcance evidenciarse como competitiva en el devenir del tiempo.

En este contexto la corrupción pública, según Cifuentes & Navia (2021); Rusca (2021); San Miguel (2018), involucra el abuso de poder para provechos personales a través de un acuerdo entre dos partes, que por un lado se suministra

un pago a cambio de provecho particular y por otro, se acepta, en la que participan autoridades públicas colisionando con el marco jurídico para alcanzar beneficio individual mediante el soborno y el chantaje como ejercicio básico y como síntomas de la mala administración de las riendas del Estado en lo que las entidades se prestan para el enriquecimiento ilícito particular.

Al respecto Pastrana (2019) & Artaza (2017) Osorio et al. (2018) señalaron que la corrupción pública se origina cuando un ejecutivo o alguien que se encuentra comprendido en el nivel gubernamental con potestades es orientado a cometer acciones que favorecen al despensero y que contravienen el interés público, la persona corrompe la ley que existe para generar provecho soterrado en agravio de los intereses de la ciudadanía.

Estas son las dimensiones de la variable corrupción pública de acuerdo con Chanjan et al. (2020): La colusión, percibida como la práctica caracterizada debido al accionar de potenciales oferentes de las entidades del Estado encaminado a efectuar acuerdos subalternos y de este modo impedir la competencia lícita, buscando provecho ilegal de las contrataciones con el propio Estado, atentando de modo per se contra la competencia libre generándose la contravención de los roles concretos que se arrogan los seres humanos asociados que toman acuerdos al margen de la ley anteponiendo sus intereses individuales en detrimento de aquellos de orden general (Chanjan et al., 2020).

El cohecho implica el delito que se comete ante autoridades de la gestión pública mediante un óbolo o favores propios o de otros para la realización u omisión de una acción de su responsabilidad o adrede se dilata de modo injustificado un accionar que debe poner en marcha o cuando se da por aceptada una oferta de aceptarlo próximamente, siendo que el Código Penal condena hasta cuatro conductas de este modo de actuar; asentir, favorecer, pedir y condicionar (Chanjan et al., 2020).

La malversación de fondos comprende la incautación incorrecta de fondos concedidos para protegerlos y que le otorga un uso diferente a la precisada afectando el servicio o la función para el que estaba designado. Se protege de manera específica la adecuada administración e implementación de los fondos públicos. Es más, se salvaguarda la pensada configuración y utilización de los

presupuestos que están destinados al ofrecimiento de bienes y prestaciones precisados en el cuerpo jurídico (Chanjan et al., 2020).

La negociación incompatible se manifiesta cuando el actor público aprecia cierto interés de manera directa o indirecta o por actuaciones simuladas por cualquier operación que efectúan personas con el Estado. Se colige que la intervención del agente en la celebración de acciones jurídicas lo hace en razón del cargo que ostenta en la gestión pública. Se encamina a lograr cierto provecho personal o para los demás (Chanjan et al., 2020).

En este ámbito, la calidad del servicio comprende la apreciación, la emisión de un juicio crítico que de manera general realiza el usuario respecto de la prestación que recibe, adjudicándole una estimación elevada las aspiraciones previas (Parasuraman et al., 1985 citado por Barragán et al., 2022). Se logra en la medida que la institución satisface las insuficiencias de los interesados, inclusive, rebasa las expectativas que se advierte en torno del servicio que se ofrece (Vergíu, 2021).

La calidad del servicio en las instituciones estriba en orientar a los beneficiarios hacia lo que significa coberturar una insuficiencia y además posibilitarle el cumplimiento de sus expectativas individuales a través de una atención personalizada (Rojas et al., 2020). Constituye la complacencia de las insuficiencias aspiraciones de los interesados (Reyes & Veliz, 2021). Percepción referida a cómo el interesado valora la entrega el servicio (Ganga et al., 2019). De acuerdo con Miranda et al. (2021) implica el cumplimiento de las aspiraciones de los consumidores en torno a la idoneidad de la prestación que coadyuve a la satisfacción de las insuficiencias.

La empatía comprende la vinculación e interrelación que se genera entre seres humanos siendo importante para entender la comunicación de los demás comprendiendo los niveles sociales y afectivos, así como las expectativas de quienes están alrededor como contestación a que se entiende el interés de los demás, ubicándose en la posición de ellos y entender la realidad (Orozco, 2021). Comprende la actitud para entender y compartir los estados socioemocionales de otros seres humanos y tratar de ofrecerles respuestas acertadas, asumiendo una comprensión profunda de las condiciones de vida de las demás (Vital et al., 2020).

La seguridad involucra desenvolvimientos y acciones aceptadas por los usuarios o una institución para administración de suposiciones y distinciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se alcanza (Roque et al., 2019); en un contexto en las incertidumbres y los escenarios que pueden atentar contra la integridad física o psicológica son controlados para preservar el bien de los beneficiarios, para lo cual se tiene que desarrollar valoraciones del conocimiento y atención de los empleados de la entidad en aras de infundir confianza y credibilidad (Mejías et al., 2018).

La fiabilidad se vincula con el comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018). El usuario está en la facultad de implementar las averiguaciones que sean necesarias respecto de la calidad del servicio que otorga la entidad a fin de establecer si se generan las mejores condiciones para suministrar la prestación de manera ventajosa (Ganga et al., 2019). Comprende la actitud que posee la institución para desarrollar las prestaciones prometidas desde entonces (Mejías et al., 2018).

La capacidad de respuesta valora el comportamiento que posee el servidor que labora en la entidad para el ofrecimiento de atención a los beneficiarios de manera diligente, oportuna, rápida y puntual (Mejías et al., 2018), reduciendo el servicio rígido, respetando los términos anticipados (Rogel, 2018); implicando un reto para la organización en un contexto muy cambiante y retador en el que la dinámica pueda encaminar los esfuerzos (Demuner et al., 2018).

En el contexto de la estructuración epistemológica del estudio, la investigadora implementará un abanico de actividades caracterizadas por la propensión y voluntad precisadas en un procedimiento de indagación, interpretación y hallazgos, ante lo cual se establecerá conclusiones de la información de realidad física y social. Se empleará el método científico para configurar de modo sistemático los datos extraídos. Se efectuará la construcción coherente de saberes relacionados con el proceso de teorización.

III. METODOLOGÍA

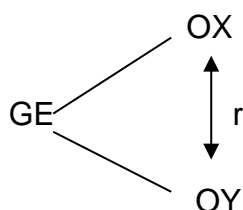
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de naturaleza básica, enfoque cuantitativo; básica, según Sánchez et al. (2018) encaminada al registro de nuevos saberes sobre la base de los ya existentes; cuantitativa en la medida que, según Sánchez et al. (2018) se sustenta en la valoración numeraria y en forma frecuente en el empleo de la estadística para determinar con precisión pautas de comportamiento de la población de estudio,

3.1.2. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental correlacional. No experimental, porque el grupo de estudio fue evaluado en su contexto natural sin alterar ninguna situación (Arias y Covinos, 2021). Correlacional, debido a que consideró la relación que se presenta entre las variables de investigación en un determinado espacio (Carrera et al., 2019), Se precisa en la imagen:



GE : Grupo de estudio

Ox: O1

Oy: O2

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable: Corrupción pública

- **Definición conceptual:** Ejercicio de dominio para la obtención de favores personales, a través del establecimiento de operaciones dudosas entre dos partes, (Cifuentes & Navia, 2021).

- **Definición operacional:** La desagregación de la variable se realizó atendiendo a las dimensiones: negociación incompatible, malversación de fondos, cohecho, colusión capaz de ser evaluados desde la aplicación del cuestionario respectivo.
- **Indicadores:** Constituyen características de las variables capaces de ser medidas (Espinoza, 2019) contribuyendo a la valoración de las particularidades de modo general considerando las dimensiones inherentes.

Respecto de la variable corrupción pública corresponde la dimensión colusión: quebrantamiento de la función pública, otorgamiento de la buena pro, confianza en el funcionario, acuerdo subalterno, defraudación el Estado; dimensión cohecho: soborno a funcionario, actuación contraria a deberes del cargo, obstaculización de la acción, recepción personal del soborno, actuación con dolo; malversación de fondos: afectación del servicio, aplicación distinta a la establecida, utilización de los fondos, discrecionalidad para designa los fondos, finalidad de los recursos públicos; negociación incompatible: interés indebido por algún contrato, acción unilateral, actuación interesada, pretensiones particulares, quebrantamiento de la función pública.

3.2.2. Variable: Calidad del servicio

- **Definición conceptual:** Implica una percepción, un juzgamiento crítico que de modo general desarrolla el interesado en torno al servicio que recibe, procurándole una valoración alta a las expectativas previas (Parasuraman et al., 1985 citado por Barragán et al., 2022).
- **Definición operacional:** La operacionalización se implementó teniendo en cuenta las dimensiones: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, las que han de ser medidas después de la aplicación del cuestionario.

- **Indicadores:** Respecto a la variable calidad del servicio se condice con la dimensión: empatía: compromiso con el usuario, atención amable, trato del usuario, interés y voluntad para resolver problemas, relaciones positivas; seguridad: credibilidad del servicio, certeza del servicio, condiciones apropiadas, confidencialidad, certeza del servicio; fiabilidad: promesa del servicio, realización del servicio, servicio oportuno, servicio confiable, prestación del servicio; capacidad de respuesta: servicio rápido, voluntad colaborativa, actitud de ayuda, cumplimiento de compromiso, atención a problemas del usuario.
- **Escala de medición:** Herramienta de medición constituida por un abanico de valoraciones numéricas construidas de manera que puedan asignarse por regla a las personas o a sus comportamientos (Sánchez et al., 2018). Se consideró la escala ordinal en la presente investigación, según Hernández & Mendoza (2018) advierte la jerarquización de las percepciones. El criterio será: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

El colectivo de participantes que se encontraron involucrados en la unidad de análisis, de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) comprenden la población, la que estuvo integrada por 38 servidores de una sub sede de la CSJ de Lambayeque.

- **Criterios de inclusión:** Implica particularidades, por las cuales una persona puede ser comprendida como elemento de la población, en cuyo contexto se consideró a colaboradores que se encuentran entre 24 y 70 años de edad y con estudios superiores.
- **Criterios de exclusión:** De acuerdo con Arias et al. (2016) se corresponde con las características que poseen los

colaboradores y que pueden alterar los resultados, por tanto, se convierten en no elegibles para el estudio, en el cual no se excluyó a nadie.

3.3.2. Muestra: Implica un colectivo de casos que se extraen de una población (Sánchez et al., 2018). Para la investigación estuvo constituida por la totalidad de los colaboradores (38) de una sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.3.3 Muestreo: De acuerdo con Sánchez et al. (2018) comprende el conjunto de operaciones que se ejecutan para el estudio de la distribución de particularidades determinadas en la totalidad de una población desarrolladas en la presente investigación con los colaboradores de una sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.3.4. Unidad de análisis: Estuvo comprendida por servidores de una sub sede de la CSJ de Lambayeque en cual cada servidor es una unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizaron precisiones respecto de la técnica de la observación y su instrumento, la ficha de observación, según Sánchez et al. (2018) implica el recojo de información utilizando los sentidos para apreciar acontecimientos y a los participantes en el contexto real en que se realizaron normalmente las tareas; asimismo, se hizo referencia al fichaje, que según Azcona & Navarro (2021) permite clasificar la información seleccionada.

De acuerdo con Sánchez et al. (2018), la técnica implica una gama de procesos regulados que se encaminan a determinar vinculaciones en aras de la realización del estudio. Se empleó la encuesta para conseguir información auténtica en torno al conocimiento de la temática por parte del grupo de estudio. El cuestionario, que para Arias (2020) comprende una serie de ítems presentados y enumerados con probables respuestas que deben ofrecer respuesta los integrantes del grupo de estudio estuvo

conformado de 20 ítems por cada variable de investigación. Con ello se obtuvo información relevante. Se realizó la validez a juicio de expertos. La fiabilidad se asocia con la veracidad del cuestionario (Hernández & Mendoza, 2018). Se precisará a través del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se procedió al recojo de información y a la selección del tema; asimismo se consideró la búsqueda de literatura, así como la elaboración del instrumento y posteriormente las tareas fueron orientadas hacia la validación del cuestionario y al ejercicio de la prueba piloto para determinar la confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach para la implementación apropiada del instrumento de recojo de datos para lo cual se requirió de la correspondiente autorización a una sub sede de la CSJ de Lambayeque para requerir la correspondiente autorización y por lo mismo interaccionar con los servidores a fin de orientarlos sobre la dinámica y temática y pedirles ayuda para el cometido, estructurándose los mecanismos de aplicación del instrumento y posteriormente se procedió a codificar los datos obtenidos registrándolos en el SPSS 26 para la puesta en práctica del respectivo análisis.

A su vez, se ha determinado la confiabilidad del instrumento de recojo de información relacionada con la variable corrupción pública, mediante el Alfa de Cronbach, empleando el programa estadístico SPSS, cuyo estadístico de fiabilidad se establece en la tabla 1.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad de la variable corrupción pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,801	20

De la misma manera se ha determinado la fiabilidad de la herramienta de acopio de datos asociados con la variable calidad del servicio, a través del Alfa de Cronbach, empleando el programa estadístico SPSS, cuyo estadístico de fiabilidad se establece en la tabla 2.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,801	20

3.6. Método de análisis de datos: El procesamiento y análisis de los datos obtenidos se efectuó a partir del desarrollo de pruebas previas, a través de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk establecida en mérito al grupo de estudio comprendido en la unidad de análisis y continuar con los procedimientos estadísticos inherentes. Se ha de construido una data con la información acopiada empleando el Excel y el SPSS 26 para procesarla. Se empleó el Rho Spearman. Se analizó los hallazgos desde la perspectiva bivariable cuantitativa positivista. Los hallazgos se mostraron de acuerdo con las dimensiones que fueron establecidas en tablas y figuras obtenidas usando los programas estadísticos correspondientes.

3.7. Aspectos éticos: El trabajo de investigación, de acuerdo con la Universidad César Vallejo (2023) a partir del principio de justicia; por lo que no se permitió de ningún modo la identificación de los colaboradores, asegurando que los datos brindados no serán usados para otro fin. Por el principio de autonomía se tuvo en cuenta la intervención voluntaria de los colaboradores, cuya decisión se respetó y las inquietudes por las que se aclaren sus preocupaciones fueron resueltas oportunamente; por el principio de no maleficencia se indicó al participante que su intervención no le producirá ningún riesgo, en cuyo caso si apreciaba que se presentan ítems que le producían malestar se encontraba en la plena libertad de no ofrecerles respuesta alguna; por el principio de beneficencia se les dio a conocer los hallazgos que serían valiosos para la entidad y que por ello no hubo beneficio pecuniario alguno, menos de otras características.

IV. RESULTADOS

En seguida se da a conocer los hallazgos de la investigación acorde con los objetivos específicos y después de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de corrupción pública

Para el acopio de los datos inherentes a este objetivo se aplicó el cuestionario a 38 colaboradores; así como se realizó el análisis documental de la gestión institucional y el fichaje pertinente, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

Valoración de las dimensiones de la corrupción pública

Niveles	Colusión		Cohecho		Malversación De Fondos		Negociación Incompatible	
	fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	4	10.5	2	5.3	2	5.3	7	18.4
Medio	21	55.3	12	31.6	26	68.4	22	57.9
Alto	13	34.2	24	63.2	10	26.3	9	23.7
Total	38	100	38	100	38	100	38	100

Los resultados mostrados en la tabla 5 advirtieron que respecto de la dimensión colusión el 55,3% ha sido apreciada en nivel medio; la dimensión cohecho, el 63,2%, se observó en el nivel alto; en la dimensión malversación de fondos, el 68,4%, en el nivel medio y el 57,9%, nivel medio en negociación incompatible.

Segundo objetivo específico: Establecer el nivel de calidad del servicio

Tabla 4

Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio

Niveles	Empatía		Seguridad		Fiabilidad		Capacidad De Respuesta	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Bajo	18	47.4	22	57.9	15	39.5	13	34.2
Medio	11	28.9	10	26.3	20	52.6	18	47.4
Alto	9	23.7	6	15.8	3	7.9	7	18.4
Total	38	100	38	100	38	100	38	100

Los resultados mostrados en la tabla 10 advirtieron que respecto de la dimensión empatía, el 47,4% ha sido apreciada en nivel bajo; en la dimensión seguridad, el 57,9%, también en el nivel bajo; en la dimensión fiabilidad, el 52,6%, en el nivel medio y en el mismo nivel, el 47,4%.

Tercer objetivo específico: Establecer la relación entre las dimensiones de corrupción pública y calidad del servicio.

Tabla 5

Relación entre dimensiones de corrupción pública y calidad de servicio

		Colusión	Empatía	
Rho de Spearman	Colusión	Coeficiente de correlación	1.000	-.814
		Sig (bilateral)		.000
		N	38	38
	Empatía	Coeficiente de Correlación	.814	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
		N	38	38
			Cohecho	Seguridad
	Cohecho	Coeficiente de correlación	1.000	-.812
		Sig (bilateral)		.000
		N	38	38
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.812	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
		N	38	38
			Malversación de fondos	Fiabilidad
	Malversación de fondos	Coeficiente de correlación	1.000	-.818
		Sig (bilateral)		.000
		N	38	38
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.818	1.000
	Sig (bilateral)	.000		
	N	38	38	
		Negociación incompatible	Capacidad de respuesta	
Negociación incompatible	Coeficiente de Correlación	1.000	-.826	
	Sig (bilateral)		.000	
	N	38	38	
Capacidad de respuesta	Coeficiente de Correlación	.826	1.000	
	Sig (bilateral)	.000		
	N	38	38	

Nota: Datos extraídos del procesamiento en SPSS

De la tabla 5 se advirtió que existe correlación inversa entre las dimensiones de corrupción pública y calidad del servicio, siendo que en las dimensiones colusión y empatía se aprecia una correlación Rho Spearman=0,814; cohecho y seguridad, Rho=0,812; malversación de fondos y fiabilidad, Rho=0,818; negociación incompatible y capacidad de respuesta, Rho=0,826

Tabla 6

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Corrupción pública	0,812	38	,000
Calidad del servicio	0,812	38	,000

Nota. Datos extraídos del procesamiento en SPSS

A partir de la implementación de la prueba de normalidad advertida en la tabla precedente se ha determinado la utilización de Shapiro-Wilk, en la medida que la muestra es inferior a 50 colaboradores, percibiéndose un nivel de significatividad menor a 0,05, ante lo cual se utilizó el coeficiente Rho Spearman

Tabla 7

Prueba de hipótesis

Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)

		V1: Corrupción Pública	V2: Calidad Del Servicio
Rho de Spearman	V1: Corrupción pública	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.816
	N		38
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.816
	Sig (bilateral)		.000
	N		38

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento en SPSS

De la tabla precedente se infirió que el nivel de significatividad hallado $P=0,000$ es menor que $P=0,05$, por lo que se admitió la hipótesis planteada, ante lo cual se concluyó que las variables muestran una relación inversa como se corrobora con $Rho\ Spearman=0,816$, evidenciándose un grado débil de correlación entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Respecto del primer objetivo específico los resultados revelaron un nivel alto; ante lo cual es necesario que, la entidad establezca las mejores estrategias en aras de que, los funcionarios no intervengan en acciones que se vinculen con el quebrantamiento de la función pública y como tal traicione la confianza depositada por el Estado, desarrollando actividades de manera dolosa en el otorgamiento de la buena pro, en la que prime la entrega de coimas, sobornos o prebendas para agilizar el procedimiento colisionando con los deberes, afectando al servicio público al incurrir en malversación de fondos, administrando una aplicación diferente, al mostrarse interesado indebidamente por algún contrato, en forma unilateral en beneficio propio; se sostiene en las conclusiones de Zavaleta (2023) cuando afirma que, actualmente, por el contrario, los recursos se han direccionado a la satisfacción de intereses individuales de funcionarios estatales imposibilitando la accesibilidad igualitaria a bienes y prestaciones básicas perjudicando a la gente en su conjunto.

En la misma línea se afianzó en Shack et al. (2021), quien señala que, se ha detectado que la destrucción patrimonial al presupuesto público se aprecia centralizada, sobre todo, en las contrataciones e implementación de obras estatales en los diferentes niveles de gobierno; así lo sugirió Gutiérrez et al. (2021) en la medida que, el flagelo de la corrupción repercute de manera desfavorable en los servicios que ofrecen las entidades estatales a la gente, al no desarrollarse sobre la base de hechos fehacientes.

Asimismo, se fundamentó en Palacios et al. (2022), quien realizó un estudio sobre la problemática de la corrupción en Perú; cuyos hallazgos revelan que en el país se ha fomentado cambios organizacionales anticorrupción en aras de enfrentar este fenómeno; sin embargo, precisa que, la realidad económica y política posibilita el surgimiento y proliferación de la corrupción en los diferentes niveles de gobierno y que de alguna manera la lucha anticorrupción se presenta como urgente necesidad que se tiene para detenerla y atenuarla a fin de que no continúe afectando la vida de los ciudadanos; se concuerda con Huaches et al. (2022) en la medida que sólo se promueven intentos para resolver el flagelo de la corrupción manifestado en los diferentes grupos de interés.

Por su parte, se condice con las conclusiones de Cifuentes & Navia (2021) en la idea que, la corrupción pública involucra el abuso de poder para provechos personales, a través de un acuerdo ilegal entre parte, una otorga un pago a cambio de un provecho y la otra admite, en la que participan autoridades públicas colisionando con el marco jurídico para alcanzar beneficio individual mediante el soborno y el chantaje como ejercicio básico y como síntomas de la mala administración de las riendas del Estado en lo que las entidades se prestan para el enriquecimiento ilícito particular; como lo confirma Chanjan et al.(2021) incurriendo en actos de colusión, apreciado como la práctica caracterizada debido al accionar de potenciales oferentes de las entidades del Estado encaminado a efectuar acuerdos subalternos y de este modo impedir la competencia licita, buscando provecho ilegal de las contrataciones con el propio Estado, atentando de modo per se contra la competencia libre generándose la contravención de los roles concretos que se arrogan los seres humanos asociados que la toma de acuerdos al margen de la ley anteponiendo sus intereses individuales en detrimento de aquellos de orden general.

Por lo mismo, el presente análisis se sostuvo, a su vez, en las apreciaciones de Chanjan et al. (2020) de las cuales se deduce que las autoridades se encuentran prestas a recibir coimas, sobornos o prebendas a favor propio o de terceros a cambio de realizar u omitir una acción de su responsabilidad o cuando adrede retrasa de modo injustificado una actuación que debe poner en marcha o cuando acepta una promesa de recibirlo próximamente, refiere además el experto, que los funcionarios no son capaces de administrar los fondos de manera correcta y orientarlos hacia donde han sido concedidos y designados incurriendo de modo constante en malversación de recursos y por su parte, en negociación incompatible expresada en el interés, de manera directa o indirecta o por actuaciones simuladas ante cualquier operación que efectúan personas con el Estado, interviniendo en la celebración de acciones jurídicas para obtener algún provecho personal; así lo advierte, Carvajal et al. (2019) al considerar que la población tiene una enorme desconfianza ante el Poder Judicial puesto que a los jueces y fiscales los consideran como personajes muy corruptos; precisiones reforzadas por Zavaleta (2023) en el entendido que, en la labor que realizan en la entidad pública no se evidencia ninguna vocación de servicio, orientada al bienestar de la gente.

Sobre el tema, Cohalia (2020) ha defendido la teoría de la descomposición, quien sostiene que, en materia del combate y confinamiento de la corrupción se obtendrá confiabilidad en la medida que se alcance ventajas como el crecimiento de la economía o una distribución más equitativa e igualitaria; aunque no es de esperar resultados alentadores, porque este flagelo tiene fuertes raíces en las entidades gubernamentales, la persona la percibe como algo inherente a su vida diaria, por eso postula que varias acciones quedan impunes y se siente comprometido a cometerlas porque no se sanciona drásticamente a nadie; a su vez, por la teoría de la recomendación, Cohalia (2020) que por las vinculaciones sociales y la construcción de la confianza se puede adoptar decisiones para el mejoramiento del régimen y del gobierno, incorporando la lucha contra la corrupción; en la misma línea lo advierte Gutiérrez (2018), en la medida que mediante las buenas prácticas y sanciones a los administradores en la lucha contra la corrupción se encaminará a un nivel aceptable de confianza y por otro lado, las vinculaciones personales, los comportamientos y los cambios de cultura servirán para prevenir los actos de corrupción, en los que en la eventualidad incurrirían los funcionarios y trabajadores de una sub sede de la CSJ de Lambayeque.

Respecto del segundo objetivo específico los resultados revelaron un nivel bajo; ante ello es pertinente que la institución desarrolle mecanismos, por los cuales se ofrezca un servicio honesto a los usuarios, tratándolos con amabilidad, como las personas más importantes, mostrando acciones voluntariosas en la solución de sus dificultades, con interrelaciones positivas; tratando de generar la credibilidad y certeza del servicio; para ello se debe ofrecer en condiciones apropiadas, con absoluta confiabilidad y que por tanto se convierta en una prestación convincente; cumpliendo con la promesa ofertada, por supuesto, realizando el servicio de manera oportuna y con garantía; además con voluntad colaborativa, predisposición para la ayuda, sin retraso ni molestia, solucionando prontamente las dificultades que podrían enfrentar los usuarios; se sostiene en Terán et al. (2021), quienes refieren que el suministro de los servicios idóneos no deben verse entorpecidos por ningún acto irregular y con lo cual se traduzca en una prestación precaria; sin embargo Causado et al. (2019) difirió en el sentido que las entidades aún no consideran que los intereses de los clientes siempre se encuentran subordinados a la búsqueda, por su parte, de algo más satisfactorio, el cual según Chaparro et

al., 2021) no se ofrece como corresponde, por la presencia de la corrupción en la administración estatal que degradan las prestaciones estatales, cuya disponibilidad debiera estar al alcance de toda la población.

La idea interiormente descrita también se ha fundamentado en Alvarado y Paca (2022), quienes concluyeron que, a partir de su estudio realizado encontraron que no necesariamente la atención que ofrecen las entidades a los usuarios es la más adecuada, los trabajadores no se muestran comprometidos con la atención idónea; ante lo cual es pertinente que los servidores sepan escuchar, se pongan en el lugar de los usuarios, se comuniquen empleando un lenguaje entendible y que mantenga contentos a los interesados ofreciéndoles un servicio de calidad con un escenario apropiado, SSHH asépticos, buena comunicación, mejor infraestructura; siendo a la luz de los hechos un desafío que carece de mecanismos estratégicos para fortalecer el servicio que se ofrece; se afianza en las precisiones establecidas por Oruna et al. (2023), quienes expresaron que en efecto, los usuarios en general advierten que un servicio no posee idoneidad cuando los procesos son vulnerables y la atención otorgada no asoma como accesible ni tolerante; así como en Bustamante et al. (2022) al referir que cada nación estructura a sus proveedores y la infraestructura acorde con la disponibilidad de fondos y la capacidad posible de lograr, valorando todo aquello que los interesados aspiran, convirtiéndose en una insuficiencia estratégica para quienes administran las entidades, en la medida que necesitan identificar las pretensiones que se han alcanzado como aquellas que aún se encuentran insatisfechas a fin de que puedan encaminar determinaciones y propiciar adaptaciones que a partir de las cuales se ofrezca una prestación idónea a las personas.

En la misma línea se sostuvo en Morales & García (2020) al advertir que la calidad del servicio se encuentra vinculada con el bienestar de los interesados y a pesar de lo personal que implica necesita ser considerado como un indicador fuerte del nivel de atención, que en todo caso revela los obstáculos de acceso a los servicios, los cuales deben ofrecerse de manera oportuna, continua, integral, con capacidad de respuesta garantizando que fluyan de modo ágil y asertivo en aras de reducir las murallas de acceso de carácter administrativo; fortalecen esta concepción Rojas et al. (2020) cuando concluyen que, la idoneidad de las prestaciones que otorgan las

entidades radica en orientar a los beneficiarios hacia lo que significa coberturar una insuficiencia y además posibilitarle el cumplimiento de sus expectativas individuales a través de una atención personalizada; aunque al respecto Miranda et al. (2021) refiere que la acción cumplidora de las insuficiencias de los interesados, sin duda, necesita relacionarse con el ofrecimiento de servicios idóneos, que en efecto, contribuyan a la complacencia de las insuficiencias, la misma que debiera ser considerada como efectiva si es que los resultados superan las expectativas de los usuarios que poseían a priori a la utilización del servicio; no obstante, Silva et al. (2021) expresan que no necesariamente, las entidades tienen la capacidad para obtener opciones ventajosas y sostenibles en aras de lograr la preferencia de los interesados.

Por lo mismo, lo detallado se complementa con las concepciones ofrecidas por Orozco (2021) cuando señala que, en términos de calidad del servicio es pertinente, que la entidad se ponga en el lugar de los usuarios, asumiendo actitudes empáticas, las cuales comprenden la interrelación generada entre seres humanos, siendo bastante importante para la comunicación a los otros, comprendiendo los niveles sociales y afectuosos, así como las expectativas de los demás que están alrededor; se confirma con los hallazgos de Roque et al. (2019) para que ello ocurra es necesario que los servicios prestados adquieran seguridad evidenciada en desempeños y acciones admitidas por los interesados, quienes certifican la garantía de las prestaciones que reciben, sobre el tema advierten Yovera & Rodríguez (2018) que también los procedimientos de prestaciones de servicios deben vincularse con el comportamiento fiable orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio; aunque, asegura Ganga et al. (2019), el usuario está en la facultad de implementar las averiguaciones que sean necesarias respecto de la calidad del servicio que otorga la entidad a fin de establecer si se generan las mejores condiciones para suministrar la prestación de manera ventajosa, se concuerda con Mejías et al. (2018) en la perspectiva de que se requiere que la entidad ostente capacidad de respuesta valorando el comportamiento que posee el servidor que labora en la entidad para el ofrecimiento de atención a los beneficiarios de manera diligente, oportuna, rápida y puntual.

Sobre el tema ha Parasuraman et al. (1998) citado por Vergiú (2021) ha desarrollado la teoría de la calidad del servicio que fundamenta el presente análisis en el sentido que la idoneidad de las prestaciones se encuentra supeditada a la percepción de los usuarios respecto del empleo de los servicios y la concepción de que se le ofrecieron; por tanto el servicio que ofrece una subsele de la CSJ de Lambayeque, de acuerdo con estos expertos es imperativo que se tenga un fundamento fuerte que permita el involucramiento integral en la toma de decisiones en aras de otorgar un servicio de calidad a los usuarios.

Respecto del tercer objetivo específico los resultados revelan que se presenta una correlación negativa entre las dimensiones de la corrupción pública y la calidad del servicio; se afianza en Pastrana (2019) en el sentido que, la corrupción pública se muestra como un problema seriamente preocupante, flagelo que se ha acentuado de manera alarmante en un espacio de tiempo muy reducido que está afectando a la sociedad en su conjunto, constituyendo un obstáculo sin visos de atenuación para el fortalecimiento de los escenarios democráticos.

Asimismo, se sostiene en Shack et al. (2021) quienes postulan que se han enraizado profundamente, en cuyo ámbito se ha traducido en uno de los debates que cautiva la deliberación respecto del régimen del Estado y alternativas de desarrollo en los doscientos años de independencia, lo que conlleva a reflexionar en este flagelo como una manera genérica de peligro moral, así como en los mecanismos que promueven el comportamiento heterogéneo del perjuicio patrimonial producido por este mal y por la anti conducta funcional.

Igualmente, Albrecht (2001) citado por Charry & Flores (2021) por su teoría de la calidad del servicio sostiene este análisis, en la medida que expresa que un beneficiario es alguien muy trascendente en la vida de las instituciones, quien no necesita permanecer subordinado ante nadie, por el contrario, la entidad debe mostrarse siempre a su interés. Un usuario de ninguna manera puede ser considerado un problema, debido a que al atenderlo no se le hace ningún favor.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la corrupción pública se observa en niveles de medio y alto en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, de acuerdo con la apreciación de los colaboradores; ante ello es preciso que la entidad establezca estrategias por las cuales se evite la intervención en acciones que se vinculen con el quebrantamiento de la función pública involucrándose en actos de colusión, cohecho, malversación de fondos y negociación incompatible.
2. Se estableció que, la calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque se encuentra en un nivel bajo, en apreciación de los integrantes del grupo de estudio; ante ello constituye un imperativo que la institución desarrolle mecanismos por los cuales ofrezca las prestaciones con empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.
3. Se estableció que, existe correlación inversa entre las dimensiones de la corrupción pública y la calidad del servicio, advirtiéndose $Rho \text{ Spearman}=0,814$ en términos de colusión y empatía; $Rho=0,812$, en cohecho y seguridad; $Rho=0,816$, en malversación de fondos y fiabilidad; $Rho=0,826$, en negociación incompatible y capacidad de respuesta.
4. Se determinó que, los hallazgos revelan una correlación inversa entre las variables de estudio confirmándose con $Rho \text{ Spearman}=0,816$, lo cual implica que, a mayor índice de corrupción pública se presenta menor índice de calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al presidente de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a encaminar su gestión hacia la adopción de estrategias para que contribuyan a erradicar las actuaciones irregulares de los trabajadores que afectan la idoneidad de las prestaciones que se ofrece a la población.
2. Se recomienda al responsable de una sub sede de la Corte Superior de Lambayeque al establecimiento de mecanismos por los cuales se trate de prevenir los actos de corrupción en los que podría involucrarse la institución para que no vaya en desmedro del ofrecimiento de un servicio de calidad a los ciudadanos.
3. Se recomienda al coordinador de recursos humanos conjugar esfuerzos con la jefa de la Unidad de Servicios Judiciales de una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque para realizar un seguimiento sistemático a las actividades que desarrollan los trabajadores a fin de que éstas se encaminen por cauces normales que repercuta en el ofrecimiento de un servicio público de calidad.
4. Se recomienda a los trabajadores de una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a no incurrir en actos de corrupción y por el contrario dediquen sus esfuerzos para el ofrecimiento de un servicio de calidad a los usuarios.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1998). *La Revolución del Servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. Santafé de Bogotá: 3R Editores.
https://books.google.com.do/books/about/La_revoluci%C3%B3n_del_servicio.html?id=394oPwAACAAJ&redir_esc=y
- Alfaro, K. L. (2021). Corruption in Peru and its increase in the context of the health emergency of covid-19. *Economía y Negocios*, 12(1), 13–24.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/903/601>
- Alonso, L., & Casero, A. (2017). Transparency and political monitoring in the digital environment. Towards a typology of citizen-driven platforms. *Revista Latina de Communication Social*, 72, 1351-1366.
<https://www.revistalatinacs.org/072paper/1223/RLCS-paper1223en.pdf>
- Alvarado, U., & Paca, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (1ra ed.). Perú.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Ed. Enfoques Consulting EIRL.* Lima-Perú.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armesto, A. (2022). Corruption experiences in public services and prioritizing the environment in Latin America. *Revista de sociología y política*. 30(2), 1-29.
<https://www.scielo.br/j/rsocp/a/W9wN4qMwPMq5V9h4tkpck9y/?format=pdf&lang=es>

- Artaza, O. (2017). Collusion as a form of aggression to interests worthy of criminal law protection. First approximation. *Revista de derecho (Valdivia)*. 30(2), 339-366. <https://www.scielo.cl/pdf/revider/v30n2/art15.pdf>
- Barragán, C. H., García, J. J., & Medina, N. V. (2021). Analysis of the service quality in IES through the SERVQUAL model. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática* 11(30), 1-12. https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5
- Bustamante, M. A., Lapo, M del C., y Tello, M. G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*. 33(4), 171-180. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n4/0718-0764-infotec-33-04-171.pdf>
- Carrera, F. A., Aguilar, M. R., & Narváez, B. D. (2021). *The institutionalization of the anticorruption struggle of the Ecuadorian state 1997-2019*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.8(3), 1-22. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n3/2007-7890-dilemas-8-03-00043.pdf>
- Carvajal, J. E., Hernández, C. A., & Rodríguez, J. E. (2019). Corruption and Judicial Corruption: Inputs into the Debate. *Revista Prolegómenos*, 22(44), 67-82. <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v22n44/0121-182X-prole-22-44-67.pdf>
- Causado, E., Charris, A. y Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*. 30 (2), 73-84. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00073.pdf>
- Chanjan, R., Torres, D., & Gonzales, M. (2020). Claves para reconocer los principales delitos de corrupción. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2020/01/07145345/claves-corrupcion.pdf>

- Chaparro, H., Espinosa, A. & Páez, D. (2021). Perception of efficacy in the control of corruption and its relation with socioemotional climate and Peruvian national identity: An experimental study. *Revista de Psicología (PUCP)*, 39(2), 777-804.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/23941>
- Charry, J. M., & Flores, E. D. (2021). Quality of citizen registry services for users of the National Registry of Identification and Civil Status of Lima. *Revista gobierno y gestión pública*. 8(2), 84-99.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
- Cifuentes, M., & Navia, P. (2021). El combate a la corrupción como prioridad ciudadana para la acción gubernamental: el caso de Chile, 2000-2019. *Revista Opinión Pública*.27(2), 451-475.
<https://www.scielo.br/j/op/a/8KVSzcqCnRDJjbPBcv9X4Fy/?format=pdf&lang=es>
- Cohaila, E. (2020). Interpersonal trust and corruption in Peru: Structural equation modeling. *Perfiles Latinoamericanos*, 28(56), 151-175.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v28n56/0188-7653-perlat-28-56-151.pdf>
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., & Tito P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178>
- Demuner, M., Becerril, O.U., & Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. (27) 53, 61-77.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>

- Espinoza, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*. 15(69), 171-180. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Ganga, F, Alarcón, N. & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*. 27(4), 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Garcés, R. (2020). Control, discrimination and corruption on Cuba. *Antropología experimental*. 20(7), 83-92. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae/article/view/4934/4686>
- Golsteing, D. & Drybread, K, (2018). The social life of corruption in Latin America. *Theory and Critique*, 59:4, 299-311. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14735784.2018.1531816>
- Gutiérrez, A., Pinares, M., Salazar, W., & Guerrero, J. (2021). Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 21(1), 248-250. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-248.pdf>
- Gutiérrez, E. (2018). Corrupción pública: concepto y mediciones. Hacia el Public compliance como herramienta de prevención de riesgos penales. *Política criminal*. 13(25), 104-143. <https://www.scielo.cl/pdf/politcrim/v13n25/0718-3399-politcrim-13-25-00104.pdf>
- Hatibovic, F., Pinto, I., & Páez, D. (2023). National identification and control of corruption mediated by socioemotional climate, collective efficacy, and trust in Chilean students: an experimental study. *Revista de Psicología*. 41(1), 549-575. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/21566/24803>

- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>
- Huaches, S., Tolentino, D. N., Vásquez, W. M., Díaz, L. A., & Ortiz, N. (2022). Responsabilidad social en la gestión ambiental Atavillos Bajo, Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6(1), 1-38.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1702/2398>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Study on the quality of customer service to EsSalud patients. *EsSalud. Revista de Investigación Científica y Tecnológica*. 2(1), 43-51
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/2>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40), 1-15.
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, G. E. (2022). Gestión por Resultados y la Corrupción en la fiscalía provincial Penal Corporativa de Sullana. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88897/Mendoza_LGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, M, B., Chiriboga, P. A., Romero, M. L., & Tapia, L. X. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica dominio de las ciencias*. 7(4), 1430-1446.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Morales, L. G., & García, J. C. (2020). Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*. 21(1), 128-134.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/issue/view/5280>

- Orozco, M. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. *Rev. CES Psico*, 14(2), 1-19.
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5222/3439>
- Oruna, A. M., Oruna, M. A., Aranguren, P. E., & Sánchez, J. A. (2023). Calidad del servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista venezolana de gerencia*. 28(102), 855-871.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890883>
- Osorio, M. A., Amaya, F. O., & González, M. P. (2021). Políticas, normas y estrategias que fomentan los datos abiertos en Colombia: un análisis de literatura. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (62), 155-188.
<https://www.redalyc.org/journal/1942/194265735008/194265735008.pdf>
- Palacios, J. P., Rodríguez, R. E., Fuerte, L., & Pereyra, V. (2022). Problemática de la corrupción en el Perú. *Revista de ciencias sociales*. 28(5), 268-278.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28071845022/html/>
- Parasuraman, A. Zeithalm, V., & Berry, L. (1998). The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
<https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>
- Pariona, R. (2019). El delito de malversación de fondos públicos: Consideraciones dogmáticas y político criminales. *Derecho y Sociedad*. (52), 195-183.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/21221/20926>
- Pastrana, A. (2019). Study on Corruption in Latin America. *Revista mexicana de opinión pública*.14(27), 13-40. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmop/n27/2448-4911-rmop-27-13.pdf>

- Reyes, L. M., & Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*. 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Rogel, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Revista Memorialia*. 15., 142-155. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Rojas, C., Niebles., W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. 31(4). 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Roque, R., Guerra, R.M., & Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2), 315-324. <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v17n2/rhcm16218.pdf>
- Rusca, B. (2021). ¿Debería ser delito sobornar a un funcionario público? Un análisis consecuencialista. *Isonomía*. (54), 37-75. <http://www.scielo.org.mx/pdf/is/n54/1405-0218-is-54-37.pdf>
- San Miguel, J. (2018). La colusión como práctica anticompetitiva en la contratación pública. Reciente tendencia a la participación accionaria horizontal en EE.UU. y América Latina. *Ius et Praxis*. 24(1), 757-800. <https://www.scielo.cl/pdf/iusetp/v24n1/0718-0012-iusetp-24-01-00757.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, C. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Ed. Bussiness Support Aneth S.R.L. Lima-Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shack, N., Pérez, J. & Portugal, L., (2021). *Incidencia de la corrupción y la inconducta funcional en el Perú 2020. Documento de Política en Control Gubernamental*. Contraloría General de la República. Lima, Perú. https://doc.contraloria.gob.pe/estudiosespeciales/documento_trabajo/2021/incidencia_de_la_corrupcion_y_la_inconducta_funcional_2020.pdf

- Terán, N. T., Gonzales, J., Ramírez, R., & Palomino, G del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(1), 1184-1197. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Universidad César Vallejo (2023). *Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos*. Trujillo-Perú. <https://es.scribd.com/document/636416258/RVI-N-061-2023-VI-UCV->
- Vaquero, A., & Cadaval, M. (2022). Reflexiones y propuestas para combatir la corrupción pública en la administración local. *Revista española de la transparencia*. (15), 181-205. <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/219>
- Vergíu, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*. 8(1), 536. <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>
- Vital, L. M., Otero, V. M., & Gaeta, M. L. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. *Educ. Pesqui., São Paulo*. 46(21), 1-18. <https://www.scielo.br/j/ep/a/Wdjpnbz56rZsHphJYT9HPKq/?format=pdf&lang=es>
- Yovera, C.E., & Rodríguez, J.L. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*. 10(22), 26-38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894/1048>
- Zavaleta, E. M. (2023). La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto peruano. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(1), 72–85. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v14n1/2219-7168-comunica-14-01-72.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
Corrupción pública	Comprendida como el abuso de poder para beneficios particulares, mediante un negociado entre dos partes, en la que una ofrece un pago a cambio de un beneficio superior y la otra acepta la realización del servicio (Cifuentes & Navia, 2021),	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: colusión, cohecho, malversación de fondos, negociación incompatible, las cuales serán valoradas a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Colusión	Quebrantamiento de la función pública	Ordinal	Cuestionario
				Otorgamiento de la buena pro		
				Confianza en el funcionario		
				Acuerdo subalterno		
			Cohecho	Defraudación al Estado	Casi siempre	
				Soborno a funcionario		
				Actuación contraria a deberes del cargo		
				Obstaculización de la acción		
			Malversación de fondos	Recepción personal del soborno	A veces	
				Actuación con dolo		
				Afectación del servicio	Casi nunca	
				Aplicación distinta a la establecida		
				Utilización de los fondos	Nunca	
				Discrecionalidad para designar los fondos		
Negociación incompatible	Finalidad de los recursos públicos	(1)				
	Interés indebido por algún contrato					
	Acción unilateral					
	Actuación interesada					
				Pretensiones particulares		
				Quebrantamiento de la función pública		

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
Calidad del servicio	Implica una apreciación, un juicio crítico que de manera general realiza el usuario respecto de la prestación que recibe, asignándole una valoración superior a las expectativas previas (Barragán et al., 2022)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Empatía	Compromiso con el usuario	Ordinal	Cuestionario
				Atención amable		
				Trato al usuario		
				Interés y voluntad para resolver problemas		
				Relaciones positivas		
			Seguridad	Credibilidad del servicio	Siempre	
				Certeza del servicio	(5)	
				Condiciones apropiadas	Casi siempre	
				Confidencialidad	(4)	
				Servicio convincente	A veces	
			Fiabilidad	Promesa de servicio	(3)	
				Realización del servicio	Casi nunca	
				Servicio oportuno	2)	
				Servicio confiable	Nunca	
				Prestación del servicio	(1)	
Capacidad de respuesta	Servicio rápido					
	Voluntad colaborativa					
	Actitud de ayuda					
	Cumplimiento de compromisos					
				Atención a problemas del usuario		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de corrupción pública

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una subsele de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

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

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Colusión					
1. El funcionario quebranta la función pública					
2. En el otorgamiento de la buena pro prima el interés general					
3. El funcionario traiciona la confianza depositada por el Estado					
4. Los acuerdos se desarrollan de manera dolosa					
5. El servidor público concierta con los interesados para defraudar al Estado					
Dimensión 2. Cohecho					
6. El funcionario accede a la entrega de coimas o sobornos ante un requerimiento					
7. El servidor público actúa contrariamente a los deberes del cargo					
8. El servidor obstaculiza la acción a fin de recibir una prebenda para agilizar el procedimiento					
9. El funcionario recibe personalmente el donativo o soborno					
10. Se actúa con dolo ante el interesado					
Dimensión 3. Malversación de fondos					
11. La malversación de fondos afecta el servicio público					
12. El funcionario les otorga a los fondos que administra una aplicación distinta a la establecida					
13. Se protege la correcta utilización de los recursos públicos					
14. El funcionario designa los fondos públicos en razón de la discrecionalidad que posee					
15. El dinero se aplica a las finalidades públicas					
Dimensión 4. Negociación incompatible					
16. El funcionario muestra Interés indebido por algún contrato					
17. El servidor actúa en forma unilateral en provecho propio					
18. El funcionario acciona de manera interesada ante alguna situación contractual					
19. El servidor público procede en atención a sus pretensiones particulares					
20. Se propicia la imparcialidad en el ejercicio del cargo					

Cuestionario de calidad del servicio

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una subsección de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

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

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Empatía					
1. Se le ofrece un servicio honesto					
2. El personal trata con amabilidad a los usuarios					
3. Se atiende al usuario como la persona más importante					
4. Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios					
5. Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios					
Dimensión 2: Fiabilidad					
6. Para la entidad primero son los usuarios					
7. Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
8. El servicio se le provee en condiciones apropiadas					
9. El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva					
10. Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece					
Dimensión 3: Seguridad					
11. Para la entidad primero son los usuarios					
12. Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
13. El servicio se le provee en condiciones apropiadas					
14. El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva					
15. Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta					
16. Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna					
17. Existe voluntad colaborativa en la entidad					
18. Se observa predisposición para ayudar a los usuarios					
19. La atención genera retraso y molestia					
20. Se resuelve con prontitud los problemas del usuario					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de corrupción pública”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Orlando Alarcón Díaz
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Investigación
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional	Más de 11 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de corrupción pública
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsección de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de corrupción pública

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Corrupción pública	Colusión	Práctica caracterizada debido al accionar de potenciales oferentes de las entidades del Estado encaminado a efectuar acuerdos subalternos y de este modo impedir la competencia licita, buscando provecho ilegal de las contrataciones con el propio Estado (Chanjan et al. (2020)
	Cohecho	Soborno que se lleva a cabo ante autoridades de la gestión pública mediante una dádiva o favor propio o de otros a cambio de realizar u omitir una acción de su responsabilidad (Chanjan et al. (2020)
	Malversación de fondos	Apropiación incorrecta de fondos que han sido concedidos para resguardo y que le otorga una aplicación diferente a la precisada afectando el servicio o la función para el que estaba designado (Chanjan et al. (2020)
	Negociación incompatible	Se manifiesta cuando el actor público aprecia cierto interés de manera directa o indirecta o por actuaciones simuladas por cualquier operación que efectúan personas con el Estado(Chanjan et al. (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de corrupción pública elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de corrupción pública

Primera dimensión: Colusión

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel colusión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Quebrantamiento de la función pública	1	4	4	4	
Otorgamiento de la buena pro	2	4	4	4	
Confianza en el funcionario	3	4	4	4	
Acuerdo subalterno	4	4	4	4	
Defraudación al Estado	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Cohecho

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel cohecho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Soborno a funcionario	6	4	4	4	
Actuación contraria a deberes del cargo	7	4	4	4	
Obstaculización de la acción	8	4	4	4	
Recepción personal del soborno	9	4	4	4	
Actuación con dolo	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Malversación de fondos

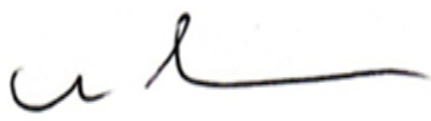
Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de malversación de fondos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectación del servicio		4	4	4	
Aplicación distinta a la establecida		4	4	4	
Utilización de los fondos		4	4	4	
Discrecionalidad para designar los fondos		4	4	4	
Finalidad de los recursos públicos		4	4	4	

Cuarta dimensión: Negociación incompatible

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de negociación incompatible

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interés indebido por algún contrato	16	4	4	4	
Acción unilateral	17	4	4	4	
Actuación interesada	18	4	4	4	
Pretensiones particulares	19	4	4	4	
Quebrantamiento de la función pública	20	4	4	4	



Dr. Orlando Alarcón Díaz

DNI 16427321

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad del servicio"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Orlando Alarcón Díaz
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Investigación
Institución donde labora	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional	Más de 11 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad del servicio
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsede de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad del servicio

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad del servicio	Empatía	Vinculación e interrelación que se genera entre seres humanos siendo importante para entender el mensaje de los demás (Orozco, 2021)
	Seguridad	involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Fiabilidad	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).
	Capacidad de respuesta	Comportamiento que posee el servidor que labora en la entidad para el ofrecimiento de atención a los beneficiarios de manera diligente, oportuna, rápida y puntual (Mejías et al., 2018),

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo(bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio

Primera dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso con el usuario	1	4	4	4	
Atención amable	2	4	4	4	
Trato al usuario	3	4	4	4	
Interés y voluntad para resolver problemas	4	4	4	4	
Relaciones positivas	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Credibilidad del servicio	6	4	4	4	
Certeza del servicio	7	4	4	4	
Condiciones apropiadas	8	4	4	4	
Confidencialidad	9	4	4	4	
Credibilidad del servicio	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Fiabilidad

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Promesa de servicio	11	4	4	4	
Realizar bien el servicio	12	4	4	4	
Servicio oportuno	13	4	4	4	
Servicio confiable	14	4	4	4	
Prestación del servicio	15	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio rápido	16	4	4	4	
Voluntad colaborativa	17	4	4	4	
Actitud de ayuda	18	4	4	4	
Cumplimiento de compromisos	19	4	4	4	
Atención a problemas del usuario	20	4	4	4	



Dr. Orlando Alarcón Díaz

DNI 16427321

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de corrupción pública”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Jorge Alberto Alva Mori
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	Una IE de Amazonas
Tiempo de experiencia profesional	Más de 15 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de corrupción pública
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsede de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de corrupción pública

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Corrupción pública	Colusión	Práctica caracterizada debido al accionar de potenciales oferentes de las entidades del Estado encaminado a efectuar acuerdos subalternos y de este modo impedir la competencia licita, buscando provecho ilegal de las contrataciones con el propio Estado (Chanjan et al. (2020)
	Cohecho	Soborno que se lleva a cabo ante autoridades de la gestión pública mediante una dádiva o favor propio o de otros a cambio de realizar u omitir una acción de su responsabilidad (Chanjan et al. (2020)
	Malversación de fondos	Apropiación incorrecta de fondos que han sido concedidos para resguardo y que le otorga una aplicación diferente a la precisada afectando el servicio o la función para el que estaba designado (Chanjan et al. (2020)
	Negociación incompatible	Se manifiesta cuando el actor público aprecia cierto interés de manera directa o indirecta o por actuaciones simuladas por cualquier operación que efectúan personas con el Estado(Chanjan et al. (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de corrupción pública elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo(bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de corrupción pública

Primera dimensión: Colusión

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel colusión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Quebrantamiento de la función pública	1	4	4	4	
Otorgamiento de la buena pro	2	4	4	4	
Confianza en el funcionario	3	4	4	4	
Acuerdo subalterno	4	4	4	4	
Defraudación al Estado	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Cohecho

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel cohecho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Soborno a funcionario	6	4	4	4	
Actuación contraria a deberes del cargo	7	4	4	4	
Obstaculización de la acción	8	4	4	4	
Recepción personal del soborno	9	4	4	4	
Actuación con dolo	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Malversación de fondos

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de malversación de fondos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectación del servicio		4	4	4	
Aplicación distinta a la establecida		4	4	4	
Utilización de los fondos		4	4	4	
Discrecionalidad para designar los fondos		4	4	4	
Finalidad de los recursos públicos		4	4	4	

Cuarta dimensión: Negociación incompatible

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de negociación incompatible

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interés indebido por algún contrato	16	4	4	4	
Acción unilateral	17	4	4	4	
Actuación interesada	18	4	4	4	
Pretensiones particulares	19	4	4	4	
Quebrantamiento de la función pública	20	4	4	4	



Dr. Jorge Alberto Alva Mori

DNI 33432722

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad del servicio"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Jorge Alberto Alva Mori
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	Una IE de Amazonas
Tiempo de experiencia profesional	Más de 15 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad del servicio
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsede de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad del servicio

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad del servicio	Empatía	Vinculación e interrelación que se genera entre seres humanos siendo importante para entender el mensaje de los demás (Orozco, 2021)
	Seguridad	involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Fiabilidad	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).
	Capacidad de respuesta	Comportamiento que posee el servidor que labora en la entidad para el ofrecimiento de atención a los beneficiarios de manera diligente, oportuna, rápida y puntual (Mejías et al., 2018),

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo(bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio

Primera dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso con el usuario	1	4	4	4	
Atención amable	2	4	4	4	
Trato al usuario	3	4	4	4	
Interés y voluntad para resolver problemas	4	4	4	4	
Relaciones positivas	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Credibilidad del servicio	6	4	4	4	
Certeza del servicio	7	4	4	4	
Condiciones apropiadas	8	4	4	4	
Confidencialidad	9	4	4	4	
Credibilidad del servicio	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Fiabilidad

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Promesa de servicio	11	4	4	4	
Realizar bien el servicio	12	4	4	4	
Servicio oportuno	13	4	4	4	
Servicio confiable	14	4	4	4	
Prestación del servicio	15	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio rápido	16	4	4	4	
Voluntad colaborativa	17	4	4	4	
Actitud de ayuda	18	4	4	4	
Cumplimiento de compromisos	19	4	4	4	
Atención a problemas del usuario	20	4	4	4	



Dr. Jorge Alberto Alva Mori

DNI 33432722

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de corrupción pública”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Cinthia Gonzales Vásquez
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	Una IE de Amazonas
Tiempo de experiencia profesional	Más de 14 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de corrupción pública
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsede de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de corrupción pública

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Corrupción pública	Colusión	Práctica caracterizada debido al accionar de potenciales oferentes de las entidades del Estado encaminado a efectuar acuerdos subalternos y de este modo impedir la competencia licita, buscando provecho ilegal de las contrataciones con el propio Estado (Chanjan et al. (2020)
	Cohecho	Soborno que se lleva a cabo ante autoridades de la gestión pública mediante una dádiva o favor propio o de otros a cambio de realizar u omitir una acción de su responsabilidad (Chanjan et al. (2020)
	Malversación de fondos	Apropiación incorrecta de fondos que han sido concedidos para resguardo y que le otorga una aplicación diferente a la precisada afectando el servicio o la función para el que estaba designado (Chanjan et al. (2020)
	Negociación incompatible	Se manifiesta cuando el actor público aprecia cierto interés de manera directa o indirecta o por actuaciones simuladas por cualquier operación que efectúan personas con el Estado(Chanjan et al. (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de corrupción pública elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo(bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de corrupción pública

Primera dimensión: Colusión

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel colusión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Quebrantamiento de la función pública	1	4	4	4	
Otorgamiento de la buena pro	2	4	4	4	
Confianza en el funcionario	3	4	4	4	
Acuerdo subalterno	4	4	4	4	
Defraudación al Estado	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Cohecho

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel cohecho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Soborno a funcionario	6	4	4	4	
Actuación contraria a deberes del cargo	7	4	4	4	
Obstaculización de la acción	8	4	4	4	
Recepción personal del soborno	9	4	4	4	
Actuación con dolo	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Malversación de fondos

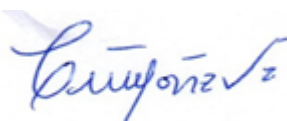
Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de malversación de fondos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectación del servicio		4	4	4	
Aplicación distinta a la establecida		4	4	4	
Utilización de los fondos		4	4	4	
Discrecionalidad para designar los fondos		4	4	4	
Finalidad de los recursos públicos		4	4	4	

Cuarta dimensión: Negociación incompatible

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de negociación incompatible

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interés indebido por algún contrato	16	4	4	4	
Acción unilateral	17	4	4	4	
Actuación interesada	18	4	4	4	
Pretensiones particulares	19	4	4	4	
Quebrantamiento de la función pública	20	4	4	4	



Dra. Cinthia Gonzales Vásquez
DNI 41742230

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad del servicio"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Cinthia Gonzales Vásquez
Grado académico	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	Una IE de Amazonas
Tiempo de experiencia profesional	Más de 14 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad del servicio
Autora	Silvia Alarcón Muñoz
Tiempo de aplicación	4 semanas
Ámbito de aplicación	Una subsede de la CSJ de Lambayeque
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad del servicio

4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad del servicio	Empatía	Vinculación e interrelación que se genera entre seres humanos siendo importante para entender el mensaje de los demás (Orozco, 2021)
	Seguridad	involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Fiabilidad	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).
	Capacidad de respuesta	Comportamiento que posee el servidor que labora en la entidad para el ofrecimiento de atención a los beneficiarios de manera diligente, oportuna, rápida y puntual (Mejías et al., 2018),

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio elaborado por Silvia Alarcón Muñoz, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo(bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo(alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Categoría	Calificación	Indicador
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Calificación
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio

Primera dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso con el usuario	1	4	4	4	
Atención amable	2	4	4	4	
Trato al usuario	3	4	4	4	
Interés y voluntad para resolver problemas	4	4	4	4	
Relaciones positivas	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Credibilidad del servicio	6	4	4	4	
Certeza del servicio	7	4	4	4	
Condiciones apropiadas	8	4	4	4	
Confidencialidad	9	4	4	4	
Credibilidad del servicio	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Fiabilidad

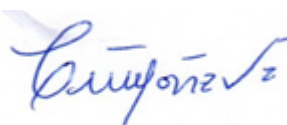
Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Promesa de servicio	11	4	4	4	
Realizar bien el servicio	12	4	4	4	
Servicio oportuno	13	4	4	4	
Servicio confiable	14	4	4	4	
Prestación del servicio	15	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio rápido	16	4	4	4	
Voluntad colaborativa	17	4	4	4	
Actitud de ayuda	18	4	4	4	
Cumplimiento de compromisos	19	4	4	4	
Atención a problemas del usuario	20	4	4	4	



Dra. Cinthia Gonzales Vásquez
DNI 41742230

Ficha de registro de datos

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autores	Cifuentes, Mariángeles y Navia, Patricio.
Título	El combate a la corrupción como prioridad ciudadana para la acción gubernamental: el caso de Chile, 2000-2019
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2021
Fuente	https://www.scielo.br/j/op/a/8KVSzcqCnRDJjbPBcv9X4Fy/?format=pdf&lang=es
Objetivo	Explicar el combate a la corrupción como acción prioritaria para la acción gubernamental
Resumen	La corrupción pública involucra el abuso de poder para provechos personales a través de un negociado entre dos partes, en la que no ofrece un pago a cambio de un beneficio superior y la otra acepta, en la que participan autoridades públicas colisionando con el marco jurídico para alcanzar beneficio individual mediante el soborno y el chantaje como ejercicio básico y como síntomas de la mala administración de las riendas del Estado.
Citas relevantes	Castells, M. (2003). La era de la información. Economía, sociedad y cultura: el poder de la identidad, vol. II. 4ª ed. México: Siglo Veintiuno Editores. http://www.economia.unam.mx/lecturas/inae3/castellsm.pdf Estévez, A. M. (2005). Reflexiones teóricas sobre la corrupción: sus dimensiones política, económica y social". Revista Venezolana de Gerencia, 10(29), p. 43-85. https://www.redalyc.org/pdf/290/29002904.pdf

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autor	Pastrana, Alejandro
Título	Estudio sobre la corrupción en América Latina
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2019
Fuente	https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112019000200013
Objetivo	Examinar la influencia que el combate a la corrupción ejerce en la aprobación del régimen democrático
Resumen	La corrupción pública se origina cuando un ejecutivo o alguien que se encuentra comprendido en la instancia de gobierno con facultades es inducido a cometer acciones que favorecen al proveedor y que contravienen el interés público, la persona corrompe la ley que existe para generar provecho soterrado en agravio de los intereses de la ciudadanía; por tanto, constituye una amenaza para la democracia.
Citas relevantes	<p>Canache, D., & Allison, M. (2005). Perceptions of Political Corruption in Latin American Democracies, <i>Latin American Politics and Society</i>, 47(3), 91-111. https://experts.illinois.edu/en/publications/perceptions-of-political-corruption-in-latin-american-democracies</p> <p>Colazingari, S., & Rose, S. (1998). "Corruption in a Paternalistic Democracy: Lessons from Italy for Latin America, <i>Political Science Quarterly</i>, 113(3), 447-470. https://www.psqonline.org/article.cfm?IDArticle=14034</p>

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autor	Zavaleta, Emigdio Melquiades
Título	<i>La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto peruano</i>
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2023
Fuente	http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v14n1/2219-7168-comunica-14-01-72.pdf
Objetivo	Conocer la corrupción en la administración pública y el impacto que este genera en el desarrollo político, económico y social, en el contexto peruano
Resumen	La corrupción pública constituye la orientación de los fondos públicos a la satisfacción de los intereses individuales de los funcionarios estatales, imposibilitando la accesibilidad igualitaria a los bienes y prestaciones primordiales, perjudicando en esencia los derechos de la población; se evidencia en la recepción de sobornos para que se posibilite el acceso a beneficios que degradan los servicios estatales
Citas relevantes	<p>Alfaro, K. (2021). Corrupción en el Perú y su incremento en el marco de la emergencia sanitaria del Covid 19. <i>Economía y Negocios</i>, 12(1),13-24. https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/903</p> <p>Arévalo, R. & Barbarán, H. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. <i>Ciencia Latina Revista Científica</i>, 5(4), 5526- 5539. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/705</p>

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autores	Barragán Vázquez, Carlos Hugo; García Martínez, J. Jesús; Medina Heredia, Nancy Vanessa
Título	Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2021
Fuente	https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio de un proceso administrativo realizado en las Instituciones de Educación Superior: el Servicio Social Constitucional
Resumen	La calidad del servicio comprende la percepción o el juzgamiento crítico que de modo general desarrolla el interesado en torno al servicio que recibe, procurándole una valoración alta a las expectativas previas, destacando entre ellas todo lo asociado con lo confiable, criterios de seguridad, tangibilidad, empatía y competencia para ofrecer respuesta oportuna
Citas relevantes	<p>Cardona, M., y Bravo, J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. <i>Estudios Gerenciales</i>, 28(1), 23-29. https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279003.pdf</p> <p>Duque, E., y Gómez, Y. (2015). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. <i>Suma de Negocios</i>, 5(12), 180-191. https://www.redalyc.org/journal/6099/609964672012/html/</p>

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autor	Vergíu, Jorge
Título	Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2021
Fuente	https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682
Objetivo	Diagnosticar la satisfacción de los Estudiantes con relación a la calidad de los servicios, en las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, sustentado en el modelo de calidad de servicio Servqual de Parasuman, Zeithaml y Berry (1985)
Resumen	La calidad del servicio se alcanza cuando la entidad logra la satisfacción de las necesidades de los usuarios, incluso supera las expectativas que se asume respecto de la prestación que se le otorga, por lo que las entidades tienen que realizar actividades óptimas para que a partir de las cuales suministren un servicio de calidad, atendiendo a los requerimientos de los interesados y la forma cómo éste logra mantenerlos satisfechos.
Citas relevantes	<p>Cieza, J., Castillo, A., Garay, F. y Poma, J. (2014). Satisfacción de los Estudiantes de una Facultad de medicina peruana. Revista Médica Herediana. 29(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2018000100005&script=sci_arttext&tlng=en</p> <p>Figallo F., González, M. y Diestra, V. (2020). Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia covid 19. Revista de Educación Superior de América Latina. https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13404/214421444832</p>

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
Autores	Miranda Cruz, Marianela Belén; Chiriboga Zamora, Patricia Alexandra; Romero Flores, Martha Lucía; Tapia Hermida, Ligia Ximena; Fuentes Gavilánez, Lenin Stalin
Título	La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí.
Tipo de documento	Artículo científico
Fecha de publicación	2021
Fuente	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980
Objetivo	Realizar un análisis del nivel de satisfacción de los clientes referente a la calidad de los servicios que ofrece Rancho Los Emilio´s
Resumen	La calidad del servicio implica el cumplimiento de las aspiraciones de los consumidores en torno a la calidad del servicio que coadyuve a la complacencia de las insuficiencias, la misma que debiera ser considerada con efectiva si es que los resultados superan las expectativas de los usuarios que poseían a priori a la utilización del servicio, atendiéndoles como requieren, triangulando el servicio de manera idónea para las necesidades de los interesados
Citas relevantes	Albretch, K. (1992). La Revolución del Servicio. La Habana: Instituto Nacional de Turismo (https://docplayer.es/73054765-La-revolucion-del-servicio-karl-albrecht.html) Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Kalamo. https://www.iberlibro.com/CALIDAD-TOTAL-GESTI%C3%93N-SERVICIOS-Madrid-1993/781559692/bd

Anexo 4. Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”

Investigadora:

Alarcón Muñoz, Silvia

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”, cuyo objetivo es; Determinar la relación que existe entre corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia, Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por la suscrita en su condición de estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Chiclayo aprobado por la universidad y con el permiso de una gerencia regional de educación del norte del Perú, estudio que tendrá impacto en la resolución de la problemática respecto de la corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Consentimiento; Después de haber leído los propósitos de la investigación autoriza mi participación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

N°	NOMBRE	CONSENTIMIENTO INFORMADO	CORREO ELECTRÓNICO
1	Lyta Nuñez	Si	lytan@pj.gob.pe
2	Hans Alarcón Bernal	Si	halarconb@pj.gob.pe
3	Humberto Martín Salazar Zuloeta	Si	hsalazar@pj.gob.pe
4	Josue Moises Mendoza Jimenez	Si	jmendozaj@pj.gob.pe
5	Graciela Lucia Noblecilla Chero	Si	gnoblecilla@pj.gob.pe
6	Baca Mozo Angela Amarilis De María	Si	abacam@pj.gob.pe
7	Karina Elizabeth Fernández Ramírez	Si	kfernandezr@pj.gob.pe
8	Manuel Gilberto Romero Balcázar	Si	mromeroba@pj.gob.pe
9	Dante Quiñones Yahiro	Si	dquinones@pj.gob.pe
10	Karina Mercedes Gonzales Paredes	Si	kgonzalesp@pj.gob.pe
11	Carlos Antonio Talledo Trelles	Si	ctalldot@pj.gob.pe
12	David Pérez Reyes	Si	dperezr@pj.gob.pe
13	Shirley Marlen Condor Criollo	Si	scondor@pj.gob.pe
14	Petronila La Torre Salazar	Si	platorre@pj.gob.pe
15	Miguel Sánchez Reyes	Si	msanchezre@pj.gob.pe
16	Rocío Apaza Huapaya	Si	rapaza@pj.gob.pe
17	Elizabeth Alejos Barzola	Si	ealejosb@pj.gob.pe
18	Laura Daga Abanto	Si	ldaga@pj.gob.pe
19	Seclen Calle Blanca	Si	bseclen@pj.gob.pe
20	María Liliana Pilco Shaga	Si	mpilcos@pj.gob.pe
21	José Antonio Oblitas Vera	Si	joblitasv@pj.gob.pe
22	Joselito Mejía Pérez	Si	jmejiap@pj.gob.pe
23	Miguel Guzmán Carranza	Si	mguzmanc@pj.gob.pe
24	Zelmira Elena	Si	zmejia@pj.gob.pe
25	Roberto Arturo Becerra Saavedra	Si	rbecerras@pj.gob.pe
26	Cintia Verónica Monsalve Nieto	Si	cmonsalve@pj.gob.pe
27	Luis Miguel Chapoñan Vidaurre	Si	lchaponanv@pj.gob.pe
28	Nicolas Inoñan Ventura	Si	ninonan@pj.gob.pe
29	Nancy Milagros	Si	nlegua@pj.gob.pe
30	Vanessa Coronado Villalobos	Si	ccoronadov@pj.gob.pe
31	Ximena Chávez Sedamanos	Si	xchavez@pj.gob.pe
32	Karina Lisseth Guerrero Mesías	Si	kguerrerom@pj.gob.pe
33	Rina Nizama Puicon	Si	rnizamap@pj.gob.pe
34	María Arriaran Tantalean	Si	marriaran@pj.gob.pe
35	Katya Vargas	Si	kvargas@pj.gob.pe
36	Erika Lourdes Vargas Félix	Si	evargasf@pj.gob.pe
37	Eva María Vásquez Vásquez	Si	evasquezva@pj.gob.pe
38	Rinaldo Manuel Arana Cano	Si	rarana@pj.gob.pe

Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

www.pj.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

4

1library.co

Fuente de Internet

<1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

6

usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

www.datacraft.com.ar

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

www.afrol.com

Fuente de Internet

<1%

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos
 Validez de los instrumentos

Validador Dr. Alarcón Diaz Orlando

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALARCON DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/03/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 21/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/06/2016 Fecha egreso: 25/02/2018	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
ALARCON DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/08/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
ALARCON DIAZ, ORLANDO	LICENCIADO EN EDUCACION, NIVEL PRIMARIO	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DNI 16427321	Fecha de diploma: 10/03/2004 Modalidad de estudios: -	PERU
ALARCION DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIION EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA Fecha de diploma: 21/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, ORLANDO DNI 16427321	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA Fecha de diploma: 21/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

Resultado

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Validador Dr. Alva Mori Jorge Alberto

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVA MORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ALVA MORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/04/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
ALVA MORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 24/06/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
ALVA MORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 25/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Validadora Dra. Gonzales Vásquez Cinthia

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 01/06/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/11/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCHEZ GUIVAR DE ROJAS LEYLA IVON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Corrupción pública y calidad del servicio en una sub sede de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque", cuyo autor es ALARCON MUÑOZ SILVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCHEZ GUIVAR DE ROJAS LEYLA IVON DNI: 45051606 ORCID: 0000-0003-1081-7922	Firmado electrónicamente por: LDERO20 el 27-07- 2023 18:39:00

Código documento Trilce: TRI - 0622042