



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado penal en
nuevo Chimbote 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Plasencia Argote, Marisol Patricia (orcid.org/0009-0008-0041-0671)

ASESORES:

Dr. Fuentes Calcino, Alfonso Reynaldo (orcid.org/0000-0002-5568-111X)

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE- PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR , FUENTES CALCINO ALFONSO REYNALDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado penal en Nuevo Chimbote 2024", cuyo autor es PLASENCIA ARGOTE MARISOL PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 17- 08-2024 09:22:33
FUENTES CALCINO ALFONSO REYNALDO DNI: 06779972 ORCID: 0000-0002-5568-111X	Firmado electrónicamente por: AFUENTESC el 17- 08-2024 09:22:33

Código documento Trilce: TRI - 0856471

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PLASENCIA ARGOTE MARISOL PATRICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado penal en Nuevo Chimbote 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARISOL PATRICIA PLASENCIA ARGOTE DNI: 43163525 ORCID: 0009-0008-0041-0671	Firmado electrónicamente por: MPLASENCIAAR el 31- 07-2024 22:02:30

Código documento Trilce: TRI - 0841338



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre, quien con su amor y apoyo incondicional me han guiado en cada paso de este camino académico. A mis amigos, por su constante ánimo y compañía. Y, especialmente, a mis hijos y esposo que son mi fortaleza y fuente de inspiración para mí.

Marisol

Agradecimiento

Agradezco profundamente a mis asesores, el Dr. Fuentes Calcino, Alfonso Reynaldo y Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar por su orientación, paciencia y valiosas sugerencias a lo largo de este proyecto. Su experiencia y dedicación han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A mis profesores y compañeros de la Universidad César Vallejo quienes han enriquecido mi experiencia académica y me han brindado su apoyo en momentos cruciales.

A mi familia, por su comprensión y sacrificios durante estos años de estudio. Su confianza en mí me ha dado la fuerza para seguir adelante y culminar esta etapa con éxito.

Finalmente, agradezco a todas las personas y organizaciones que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de este trabajo. Su ayuda y colaboración han sido invaluable para alcanzar esta meta.

Marisol

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	II
Declaratoria de originalidad del autor	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice de contenidos	VI
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Normalidad de los datos de calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024	19
Tabla 2 Resultados de correlación de las variables	19
Tabla 3 Resultados de los niveles de calidad de servicio del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.	20
Tabla 4 Resultados de los niveles de Satisfacción del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.	21
Tabla 5 Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación percibida.	21
Tabla 6 Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión transparencia percibida	22
Tabla 7 Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión transparencia percibida.	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Diagrama de dispersión de las variables calidad y satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.	15
Figura 02 Distribución de los niveles de calidad de servicio del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.	16
Figura 03 Distribución de los niveles de Satisfacción del usuario del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.	16
Figura 04 Diagrama de dispersión de la dimensión comunicación percibida y calidad de servicio.	17
Figura 05 Diagrama de dispersión de la dimensión transparencia percibida y calidad de servicio.	17
Figura 06 Diagrama de dispersión de la dimensión expectativas del usuario y calidad de servicio.	17

Resumen

Esta investigación, alineada con el ODS número 16 que es "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas", El propósito fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024. El estudio, de tipo básico con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional, se realizó con una muestra de 134 abogados del Colegio de Abogados de Santa. Los resultados mostraron una relación directa moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($\rho=0,449$, $p<0,05$). Se encontró que el 53,7% de los usuarios estaban satisfechos, mientras que el 67,2% percibió un nivel intermedio de calidad de servicio. La comunicación percibida tuvo la correlación más fuerte con la calidad del servicio ($\rho=0,484$), seguida por la transparencia percibida ($\rho=0,398$) y las expectativas del usuario ($\rho=0,238$). Se concluye que, aunque existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, hay margen para mejorar, especialmente en comunicación y transparencia. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio judicial, enfocándose en la comunicación efectiva y la transparencia de los procesos.

Palabras clave: Administración de justicia, satisfacción del usuario, calidad de los servicios, acceso a la justicia

Abstract

This research, aligned with SDG number 16 which is "Peace, Justice and Strong Institutions", The purpose was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the criminal court of Nuevo Chimbote 2024. The study, of basic type with quantitative approach and descriptive-correlational design, was conducted with a sample of 134 lawyers from the Santa Bar Association. The results showed a moderate direct relationship between service quality and user satisfaction ($\rho=0.449$, $p<0.05$). It was found that 53.7% of users were satisfied, while 67.2% perceived an intermediate level of service quality. Perceived communication had the strongest correlation with service quality ($\rho=0.484$), followed by perceived transparency ($\rho=0.398$) and user expectations ($\rho=0.238$). It is concluded that, although there is a positive relationship between service quality and user satisfaction, there is room for improvement, especially in communication and transparency. These findings underscore the need to implement strategies to improve the quality of judicial service, focusing on effective communication and transparency of processes.

Keywords: Administration of justice, User satisfaction, Quality of services, Access to justice.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación examina cómo los usuarios evalúan y se sienten con respecto al servicio ofrecido por el sistema judicial peruano, específicamente en la ciudad de Nuevo Chimbote. La importancia del tema a tratar se basa en el sistema de justicia que es un pilar fundamental para la protección e igualdad de los derechos humanos. Siendo los usuarios los actores esenciales para la gobernabilidad, ya que, al ser un poder público, su funcionamiento y relación con los usuarios determinan el buen funcionamiento de la democracia.

Este estudio se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 que está relacionado con la paz, justicia e instituciones sólidas, quien busca fomentar una sociedad pacífica que impulse el desarrollo sostenible, que proporcione justicia para todos con la finalidad de construir entidades que sean responsables al momento de impartir justicia. En este ámbito, se debe mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario dentro del sistema de administración de justicia que es fundamental para mejorar la percepción sobre el juzgado penal.

La administración y gestión de la justicia en nuestro país es una función que recae en el Poder Judicial, uno de los tres poderes del Estado junto con el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo. Según Guerrero (2022), el Poder Judicial opera de manera independiente y autónoma, y su principal responsabilidad es impartir justicia en todo el territorio nacional. Este poder está constituido por varios órganos, tales como las Cortes Superiores de Justicia, las Salas Especializadas, los Juzgados Especializados, los Juzgados de Paz y los Juzgados Mixtos, entre otros, cada uno con funciones y competencias específicas definidas por la ley.

A nivel global, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha subrayado la importancia de ofrecer servicios de alta calidad y garantizar la satisfacción del usuario en las entidades públicas (OCDE, 2018). Según la OCDE, asegurar un alto nivel de calidad en los servicios es fundamental para fortalecer la gobernanza y la democracia en la región. El informe también señala que la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos es un criterio clave para evaluar la calidad y eficacia de la gestión gubernamental. Además, la OCDE recomienda que las instituciones públicas adopten un enfoque orientado al usuario para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos (OCDE, 2018).

Un aspecto crucial para toda institución ya sea privada o pública, es la percepción que tienen sus usuarios respecto a la CS brindada por los funcionarios públicos. En el Perú existe una percepción generalizada entre los usuarios de que el servicio que brinda el Poder Judicial es ineficiente, lo que genera insatisfacción y desconfianza en la población (Santos-Flores, 2019). Esto da como resultado una mala imagen de las instituciones, especialmente de aquellas que administran la justicia, así como también del personal administrativo y/o jurídico que opera y tramita los casos.

A nivel institucional, tenemos al (INEI, 2023), que menciona que el Poder Judicial se encuentra como la segunda institución con mayor desconfianza con un 79,9% en la encuesta ENAHO de diciembre 2023, solo por debajo de los partidos políticos (93,1%) y el Congreso de la República (91,2%). Esto refleja la insatisfacción de los usuarios con esta institución, ya que la confiabilidad del usuario es uno de los aspectos que determinan la satisfacción respecto al servicio brindado.

En Ancash, existen 372 denuncias de corrupción admitidas de las 3 055 a nivel nacional, siendo un índice de denuncias del 12,2% (Contraloría, 2022). Además, la región se posiciona como la tercera con más conflictos sociales, con un 8,1% del total de conflictos sociales, lo que indica un nivel significativo de insatisfacción de la población con las instituciones públicas (IPE, 2021). Estos indicadores de corrupción y conflicto social reflejan una problemática a nivel local, ya que estos datos son el reflejo de una insatisfacción relacionado con el sistema de justicia.

A nivel local, en la ciudad de Nuevo Chimbote, la situación es aún más preocupante. Según datos de la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA, 2019) y reportes de la Defensoría del Pueblo, la carga procesal en los juzgados de Nuevo Chimbote ha incrementado un 20% en los últimos tres años, lo que ha resultado en demoras significativas en la resolución de casos. Además, encuestas locales indican que más del 60% de los usuarios perciben el servicio judicial como lento y burocrático. Estos problemas se ven agravados por denuncias de corrupción y favoritismo dentro del sistema, lo que erosiona aún más la desconfianza de la población.

Desafortunadamente, esta realidad también se observa a nivel local, pero aún no hay un estudio en la ciudad de Nuevo Chimbote relacionadas con estas variables. Por lo tanto, en el plano local aún existe un camino por recorrer para garantizar una

mejor calidad de atención y satisfacción plena de los usuarios en las instituciones públicas de justicia.

El sistema judicial peruano enfrenta varios problemas, como la alta percepción de corrupción y un presupuesto limitado que afecta la calidad de los servicios. La corrupción grave genera falta de transparencia, imparcialidad y equidad en los procesos judiciales. Además, los procesos largos y complejos aumentan la desconfianza y frustración de los usuarios. Por otro lado, no contar con el personal capacitado influye en la atención recibida por parte del usuario, la cual permite una percepción negativa de la entidad generado la desconfianza y la impunidad de los casos de corrupción y delitos, perpetuando la desigualdad social y causando frustración en los usuarios.

Es así bajo esta realidad problemática se formula como la siguiente pregunta como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024?

La investigación se justifica debido a la relevancia social del sistema de justicia en nuestra sociedad local, ya que es fundamental para mantener la paz, el orden y la equidad. La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios son aspectos esenciales para asegurar que se cumpla adecuadamente con la responsabilidad de impartir justicia de manera eficiente y efectiva. Por lo tanto, este estudio busca mejorar estos aspectos y contribuir a una administración de justicia más efectiva en beneficio de la comunidad.

La Justificación Teórica del presente estudio se centra en un vacío de conocimiento, aunque existe una amplia base de información teórica y empírica, este estudio aporta una perspectiva única al contextualizar teorías establecidas en un ámbito local específico. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario varían según el contexto sociocultural y económico. Bland et al., (2023) menciona que un patrón bien comprendido en el mundo en desarrollo tiene poco acceso al servicio que se brinda en las zonas alejadas de la capital. Esta afirmación se da razones que van desde limitaciones geográficas, como el acceso a la ciudad, hasta las condiciones económicas. La investigación identifica brechas específicas en la calidad del servicio judicial en Nuevo Chimbote, contribuyendo así a la literatura sobre el acceso a la

justicia. Asimismo, esta investigación proporciona datos actualizados que reflejan la situación contemporánea del sistema judicial en la región.

En el contexto de los juzgados penales, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario pueden analizarse a través de varias teorías clave. La Teoría de la Satisfacción del Usuario examina cómo las experiencias y expectativas de los usuarios afectan su nivel de satisfacción. En los juzgados penales, esto se relaciona con la celeridad del proceso, la claridad en la gestión judicial y la percepción de justicia y profesionalismo por parte de los jueces y el personal.

La Teoría de la Justicia Procedimental, formulada por Thibaut y Walker, subraya que la percepción de justicia no solo depende del resultado final, sino también del procedimiento. En el ámbito judicial, esta teoría destaca la importancia de un proceso transparente y equitativo, lo que puede afectar la satisfacción del usuario con el sistema de justicia. El Modelo de Expectativas-Confirmación sugiere que la satisfacción del usuario surge de la comparación entre lo que esperaban y lo que realmente experimentaron. En el ámbito penal, esto puede incluir expectativas sobre la duración del proceso, la comunicación del personal y el trato recibido durante el juicio. Finalmente, la Teoría de la Calidad en el Sector Público aplica los principios de calidad del servicio al sector gubernamental. En los juzgados penales, esto implica mejorar la accesibilidad, eficiencia y justicia del sistema para todos los ciudadanos.

Asimismo, dado que hay numerosos informes y quejas sobre el sistema de justicia en la localidad, es crucial llevar a cabo un análisis de las deficiencias en la calidad de la atención en las diversas áreas, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios del juzgado penal.

La investigación también se justifica legalmente desde una perspectiva de derechos y acceso a la justicia, ya que, al mejorar el servicio, el usuario estará satisfecho, es decir que la justicia debe ser igual para todos. Por lo tanto, se identificará las deficiencias en el proceso judicial, para garantizar que todos los individuos, sin importar su origen socioeconómico, género u otras características, tengan un acceso igualitario a un sistema de justicia justo y efectivo.

Por último, esta investigación contribuirá al campo académico y científico al generar conocimientos importantes en el sistema judicial y su calidad del servicio. Al analizar y evaluar cuales son los factores determinantes que ayudan a mejorar la

calidad de servicio y satisfacer al usuario, se podrán generar teorías y prácticas innovadoras que puedan aplicarse tanto en nuestra localidad como en otras regiones con desafíos similares.

Planteamos como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024. Y como objetivos específicos, determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación percibida del usuario del Juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia percibida del usuario del Juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024 Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y las expectativas del usurario del Distrito judicial de Nuevo Chimbote 2024

Entre los antecedentes internacionales donde se describen las variables tenemos a los siguientes autores.

En el artículo que publicaron en la revista, Wang et al. (2020) emplearon el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para investigar cómo diferentes aspectos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente influyen en la intención de los pasajeros de volver a utilizar el transporte ferroviario. Para realizar este estudio, los autores recogieron datos a través de encuestas y llevaron a cabo un análisis empírico utilizando SEM, con el propósito de probar sus hipótesis y examinar las relaciones estructurales entre estos factores. Los hallazgos confirmaron que la CS puede desglosarse en varias dimensiones: calidad del servicio funcional, calidad del servicio técnico, comodidad y limpieza, planificación y confiabilidad del servicio. Estas dimensiones influyen en la intención de reutilización al mejorar la satisfacción del usuario, ya que la satisfacción del cliente actúa como un intermediario en la intención de recompra de pasajes. Este estudio ofrece a las agencias de transporte una herramienta para analizar cómo los atributos de calidad de atención afectan la intención de los pasajeros de reutilizar el servicio, con el objetivo de mejorar el servicio, aumentar el número de pasajeros y apoyar la implementación de políticas de transporte sostenible.

Ganga et al. (2019) en su artículo tiene propósito analizar la creciente importancia de la calidad como un requisito estratégico para garantizar la viabilidad y el éxito de las organizaciones basado en el modelo SERVQUAL compuesto por 16

indicadores que representan las cinco dimensiones identificadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual fueron evaluados y los participantes fueron usuarios mayores de 18 años de un juzgado. Los hallazgos demostraron que los niveles de expectativas más altos presentaron las dimensiones de confiabilidad y seguridad.

En su artículo en la Revista Internacional de Ciencia y Tecnología Avanzadas, Khatab et al. (2019) se centraron en medir la satisfacción de los clientes en función de la calidad del servicio y la satisfacción general. El principal propósito del estudio fue analizar cómo estos factores afectan la percepción de los clientes y su nivel de satisfacción. La investigación sobre la calidad del servicio abarca diversos aspectos. Los encuestados se seleccionan utilizando estratificado aleatorio muestreo de una variedad de características demográficas diferentes. Se empleó una estrategia de muestreo por conveniencia, se procedió a recolectar los datos necesarios de un total de 384 participantes. Los hallazgos obtenidos indican claramente que tanto la calidad de atención en su conjunto como todas y cada una de sus dimensiones presentan una asociación significativa y positiva con la satisfacción experimentada por los clientes. Por lo tanto, este estudio se llevó a cabo específicamente explorar este fenómeno y buscar una justificación empírica al respecto considerando que mejorar la atención influye en la satisfacción del usuario.

En su publicación, Rita et al. (2019) se dedicaron a explorar cómo los aspectos fundamentales de la calidad del servicio (CS) influyen en la satisfacción, la confianza y el comportamiento del consumidor. Para el estudio, realizaron una encuesta en línea a 355 consumidores en Indonesia. Los hallazgos indicaron que la seguridad, la privacidad y el cumplimiento son factores clave en la percepción de la calidad del servicio. Además, se observó una relación entre la calidad del servicio y el comportamiento del consumidor. Los autores sugieren que, dependiendo del sector, podría ser necesario ajustar las métricas empleadas y recomiendan el uso de metodologías adicionales, como grupos focales y entrevistas, en futuros estudios.

Supriyanto et al. (2021) en su publicación en la revista Cogent Business & Management tiene como propósito principal examinar como influye el servicio brindado en la satisfacción del consumidor. Para llevar a cabo esta investigación, se implementó un diseño de encuesta como método de investigación, y los participantes fueron seleccionados de manera intencionada de una población conformada por

organizaciones bancarias en Indonesia. Los datos recolectados fueron analizados utilizando técnicas de análisis de ruta y análisis de varianza de una sola vía. Los hallazgos señalaron que la calidad brindada no influye en la satisfacción del consumidor. Por lo tanto, el servicio brindado presenta efectos indirectos satisfacción del consumidor.

Entre los antecedentes nacionales, el trabajo de investigación de Santos (2019) se enfocó en analizar cómo se relacionan el servicio ofrecido y la satisfacción del usuario en el poder judicial de Huancayo, teniendo en cuenta la percepción institucional política. Este estudio, que se clasifica como básico y tiene un diseño no experimental, incluyó a 131 participantes. Los hallazgos indicaron una fuerte correlación de 0.845 entre la calidad del servicio y la percepción del usuario, con un valor p inferior a 0.05. Además, el 41.2% de los usuarios evaluaron el servicio como regular, mientras que el 47.3% tuvieron una percepción diferente. La investigación también incluyó entrevistas con litigantes, abogados, jueces de paz y funcionarios.

Romero (2022) en su trabajo de investigación se lleva a cabo en respuesta a los problemas de gestión en una institución pública, donde se necesita implementar un modelo de CS para mejorar la SU. El objetivo general es determinar cómo la CS satisface al usuario en una entidad pública en Chiclayo. Para lograr esto, se utiliza un enfoque metodológico de investigación básica y un diseño no experimental. La población objetivo consta de un promedio de 107 participantes, de los cuales se selecciona una muestra de 40. Como resultado, se concluye que en la entidad pública de Chiclayo se ha determinado que la SU requiere la aplicación de CS a través de estrategias que ayuden a mejorar la percepción del usuario.

En el estudio de Noriega (2020), se investigó cómo la calidad del servicio (CS) afecta el nivel de satisfacción del usuario (SU) en el contexto del Juzgado Laboral. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y utilizó un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra estuvo compuesta por 50 usuarios externos que estaban involucrados en procedimientos judiciales en el juzgado, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Los hallazgos del estudio revelaron que la calidad del servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario, corroborando así la hipótesis alternativa planteada.

Tovar (2022) realizó un estudio con el propósito de examinar la relación entre la calidad del servicio (CS) y la satisfacción del usuario (SU) en una entidad estatal durante el año 2022. Este estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo y se clasifica como aplicada, con un diseño correlacional. El objetivo era identificar la naturaleza y el grado de la relación entre las variables investigadas. Para validar las hipótesis, se utilizaron métodos de análisis estadístico descriptivo e inferencial. El estudio adoptó un diseño no experimental, lo que significa que no se realizaron manipulaciones ni experimentaciones con la muestra. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre la CS y la SU, confirmada por un valor de Chi Cuadrado de 25.307 y un valor p (Sig.) de 0.000, inferior al umbral de 0.050 (5%), lo que valida la correlación propuesta.

Reyes (2021) llevó a cabo un estudio con el propósito de determinar la relación entre el servicio proporcionado y la percepción del usuario en Chimbote. El estudio se enmarca dentro de una metodología descriptiva-correlacional y utilizó dos cuestionarios, que en total sumaban 40 preguntas, aplicados a 104 usuarios. Los resultados mostraron que el 52% de los encuestados estaban satisfechos con el servicio personalizado recibido, y el 60% reportó una satisfacción constante. Además, se evidenció una correlación entre el servicio brindado y la percepción del usuario. Los hallazgos indicaron que factores como el servicio personalizado y una atención adecuada tienen un impacto positivo en la percepción del usuario.

En cuanto al estudio de los poderes del Estado peruano, es crucial para entender la estructura y funcionamiento del sistema político del país. Los poderes del Estado, que incluyen el ejecutivo, el legislativo y el judicial, desempeñan roles específicos que son esenciales para la gobernabilidad y el equilibrio del sistema democrático. Esta revisión teórica abordará las definiciones y perspectivas de diferentes autores sobre los poderes del Estado peruano.

En Perú, el poder ejecutivo se encarga de implementar y ejecutar las políticas públicas, así como de la administración general del país. Según Pacheco (2018), el poder ejecutivo es el que posee la capacidad de liderar y gestionar el Estado, siendo dirigido por el presidente de la República. Esto subraya la importancia del liderazgo presidencial y su papel crucial en la toma de decisiones y en la administración gubernamental.

Por otro lado, el poder legislativo tiene la responsabilidad de elaborar, modificar y aprobar las leyes del país. Según Pacheco (2020), en Perú, este poder está representado por el Congreso de la República, un órgano colegiado compuesto por representantes elegidos de manera democrática. Esta descripción pone de relieve el carácter representativo del Congreso y su papel fundamental en la legislación nacional.

El poder judicial tiene la misión de administrar justicia y asegurar el cumplimiento de las leyes. De acuerdo con Pacheco (2020), en Perú, este poder es responsable de resolver disputas, proteger los derechos fundamentales y sancionar a quienes infrinjan la ley. Esta descripción subraya el papel crucial del poder judicial en la protección de los derechos y en la correcta aplicación de la justicia en el país.

La descentralización del poder judicial es un proceso que ha tenido como objetivo transferir y distribuir competencias y funciones judiciales a nivel regional o local, con el propósito de acercar la justicia a la ciudadanía y mejorar su accesibilidad. Esta iniciativa busca fortalecer la administración de justicia en todo el país y brindar un mejor servicio a la población.

En el marco de la descentralización del poder judicial, se han creado Cortes Superiores de Justicia en diferentes regiones del Perú. Estas cortes, como señala Sánchez (2019), son instancias judiciales con jurisdicción en una determinada región y tienen la competencia para conocer y resolver una amplia gama de casos, abarcando tanto aspectos civiles como penales y administrativos.

El objetivo de descentralizar el poder judicial es descongestionar los órganos judiciales en las grandes ciudades y facilitar el acceso a la justicia a la población que reside en zonas rurales o alejadas. Como señala Asencio (2019), la descentralización busca reducir los retrasos en la tramitación de los casos y distribuir la carga de trabajo de manera más equitativa. Es importante tener en cuenta que, a pesar de la descentralización, existe una jerarquía judicial que establece la Corte Suprema de Justicia como instancia de apelación en el país, esto garantiza la uniformidad y consistencia en la interpretación (Sánchez, 2019).

La separación de poderes es un principio fundamental en el sistema político peruano. Según Hakansson (2020), este principio tiene como objetivo mantener un equilibrio y control entre los diferentes poderes del Estado, evitando así la

concentración de poder en una única autoridad. Esta perspectiva resalta la importancia de la separación de poderes como un mecanismo crucial para prevenir abusos y asegurar el funcionamiento democrático del sistema.

La calidad de servicio en entidades públicas tiene como capacidad brindar servicios eficientes, accesibles y satisfactorios a los ciudadanos. Implica cumplir con altos estándares en términos de accesibilidad, transparencia, equidad, competencia y SU. Para lograrlo, es necesario que las entidades públicas sean accesibles y transparentes en sus procesos, distribuyan los servicios de manera equitativa, cuenten con personal competente y se enfoquen en la satisfacción de los usuarios.

La calidad del servicio (CS) en las entidades públicas tiene como objetivo mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo el bienestar general de la sociedad. Desde la década de 1980, ha sido un tema de estudio en el ámbito de la gestión urbana. Según Zhu et al. (2022), la calidad del servicio se entiende como un análisis subjetivo realizado por los usuarios, que surge al comparar los servicios que esperaban con los que realmente recibieron. Además, la calidad del servicio afecta directamente la satisfacción de los usuarios en un sector específico. Para mejorar esta calidad, es fundamental comprender cómo impacta en la percepción y satisfacción de los usuarios, ya que esto es crucial para aumentar el uso de los servicios públicos (Tuan et al., 2022).

Hoy en día, los ciudadanos que interactúan con instituciones gubernamentales esperan que los servicios que reciben se adapten a sus necesidades específicas. Esto implica que anhelan una atención de alta calidad que cumpla con sus expectativas y les brinde una experiencia satisfactoria. Los usuarios buscan sentirse atendidos de manera eficiente y efectiva, con soluciones que resuelvan sus problemas o necesidades de manera rápida y satisfactoria. Esta demanda de servicios personalizados y de calidad refleja la relación con la administración pública.

Existen modelos para medir la CS y la SU, como el modelo SERVQUAL. Desarrollado por Parasuraman et al. (1993), este modelo evalúa el servicio brindado mediante las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Según SERVQUAL, la satisfacción del usuario se basa en la discrepancia entre sus expectativas y la percepción (Noriega, 2020).

El modelo SERVQUAL es la escala más popular utilizada para evaluar el servicio brindado, que se usa para el análisis, desarrollo y medición de la CS a nivel funcional más que técnico, sus creadores destacan que existen varios factores que son comúnmente importantes para todos los servicios y, lo más importante, son cruciales para determinar la calidad (Ramya, 2019).

Los elementos tangibles en la calidad del servicio abarcan las instalaciones físicas, el equipamiento y la apariencia del personal. Estos aspectos son observables por los usuarios y tienen un impacto significativo en su percepción de la calidad del servicio (Ramya, 2019). En el ámbito del sector público, esto se traduce en la calidad de la infraestructura, el estado del equipamiento y la presentación del personal. Un entorno bien mantenido y profesional puede fortalecer la confianza y mejorar la percepción del servicio entre los ciudadanos.

Por otro lado, la fiabilidad se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer servicios de manera consistente y precisa. En el sector público, esto implica que las instituciones deben cumplir con sus compromisos y proporcionar servicios de calidad dentro de los plazos establecidos. La fiabilidad es fundamental para construir la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, ya que garantiza que el servicio se presta con exactitud y consistencia.

La capacidad de respuesta, en cambio, se define como la disposición para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido (Ramya, 2019). En el sector público, esto implica la disposición y habilidad del personal para asistir a los usuarios de manera oportuna y efectiva. Una alta capacidad de respuesta es crucial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, especialmente en situaciones urgentes.

La seguridad que son los conocimientos, cortesía y capacidad de los empleados para transmitir confianza (Ramya, 2019). La seguridad se relaciona con la competencia y cortesía del personal, así como con su capacidad para inspirar confianza y seguridad en los usuarios. En el sector público, los ciudadanos deben sentirse seguros al interactuar con las instituciones, especialmente cuando se manejan datos sensibles o se toman decisiones críticas.

Empatía se refiere a la atención personalizada y solidaria a los clientes (Ramya, 2019). La empatía implica ofrecer atención personalizada y comprender las necesidades de los ciudadanos. Esta dimensión es vital para establecer una relación

de confianza y satisfacción con los usuarios. En el sector público, una atención empática puede mejorar significativamente la experiencia del ciudadano y su percepción del servicio.

Hwang & Choy (2019) La satisfacción del consumidor se define como la buena sensación del consumidor, que surge de su percepción del desempeño del producto o servicio en línea con sus expectativas. Precisamente, la satisfacción es una sensación positiva que una persona experimenta después de utilizar un producto específico. Por lo tanto, si los productos que reciben los consumidores cumplen con sus expectativas, se desarrollan sentimientos de satisfacción, La percepción del servicio brindado en el ámbito judicial es un factor crucial que influye directamente en la confianza pública hacia el sistema de justicia. Según Ok et al. (2018), la evaluación que hacen los ciudadanos sobre la eficacia y eficiencia de los tribunales no solo afecta su satisfacción personal, sino que también tiene un impacto significativo en la legitimidad percibida del sistema judicial en su conjunto. Estos autores argumentan que aspectos como la celeridad en los procesos, la transparencia en las decisiones y el trato respetuoso por parte del personal judicial son elementos clave que moldean la opinión pública sobre la calidad del servicio de justicia.

Las expectativas del consumidor se combinan con los sentimientos previos del consumidor con respecto a la experiencia de consumo. En este contexto, el término de confirmación se relaciona con el cumplimiento de las expectativas del consumidor y puede ser positivo cuando el producto el rendimiento supera las expectativas del consumidor, en cambio cuando presenta un impacto negativo es cuando no cumple con las expectativas del usuario. Precisamente, las expectativas del consumidor se confirman cuando un bien o servicio funciona según las expectativas, se rechazan negativamente cuando el bien o servicio funciona por debajo de las expectativas y positivamente. desconfirmado cuando los servicios o bienes funcionan mejor de lo esperado (Kim, 2011).

Tal paradigma se conoce como confirmación o des confirmación y da como resultado una reacción emocional conocida como satisfacción o insatisfacción, Además, los investigadores están cada vez más interesados en la calidad como un aspecto crucial de la mayoría de las industrias de servicio al cliente. En su reciente estudio sobre este tema, Aburayya et al. (2019) afirman que establecer consumidores

de servicios de calidad acreditados ayuda empresas de la industria de servicios para ganar competitividad y mantener la rentabilidad a largo plazo. En un estudio similar, Alghamdi (2018) subrayó que el énfasis en la calidad entre las empresas del sector de servicios es importante para ayudar a mejorar los negocios actuación.

La satisfacción del usuario puede ser medida a través de encuestas que incluyan preguntas sobre el grado de satisfacción con el servicio recibido y la valoración del servicio por atributos. La encuesta también puede incluir variables de clasificación como sexo, edad, nivel de estudios y ocupación. Además, la encuesta puede incluir preguntas sobre la puntuación que se otorga a los aspectos específicos del servicio.

Para satisfacer al consumidor, se mide el grado en que las experiencias y percepciones, es decir, no solo es un indicador del rendimiento de las instituciones, sino que también influye en la confianza y la lealtad de los ciudadanos hacia el gobierno. Una alta satisfacción del usuario puede resultar en una mayor participación cívica y en una percepción positiva de la eficacia del sector público. Según Kotler y Keller (2016), es comparar si las expectativas esperadas son igual a las expectativas finales. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones públicas evalúen y gestionen continuamente la satisfacción del usuario para mejorar la atención recibida.

Así también la Teoría de la Satisfacción del Cliente de Herzberg quien propuso de dos factores que fueron los motivadores, quienes conducen a la satisfacción y los factores higiénicos quienes conduce a la poca satisfacción. En el contexto de las instituciones públicas, la atención al cliente puede considerarse un factor higiénico que, si se cumple, evita la insatisfacción, pero no necesariamente conduce a la satisfacción. La satisfacción del usuario se deriva más de factores motivadores como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro.

La comunicación percibida es un elemento fundamental en la experiencia del usuario con los servicios públicos. Se refiere a cómo los ciudadanos interpretan y valoran la información que reciben de las instituciones, incluyendo la claridad, la accesibilidad y la efectividad de dicha comunicación. Una comunicación efectiva no solo informa a los usuarios sobre los servicios disponibles, sino que también establece un canal de confianza y colaboración entre el gobierno y la ciudadanía. Según Luomaaho et al. (2020) la comunicación efectiva es esencial para construir una relación de

confianza entre el proveedor de servicios y el cliente. En un entorno donde la desconfianza hacia las instituciones puede ser alta, una comunicación percibida como clara y abierta puede ser un factor decisivo para mejorar la satisfacción del usuario y fomentar una relación más positiva con el sector público.

La transparencia percibida es una dimensión crucial que afecta la confianza y la satisfacción del usuario en el sector público. Esta dimensión se refiere a la claridad y apertura con la que las instituciones comunican sus procesos, decisiones y políticas. Una alta transparencia permite a los ciudadanos entender mejor el funcionamiento de las instituciones y el proceso de toma de decisiones que les impacta. Cuando los usuarios consideran que la información es accesible y clara, es más probable que confíen en los servicios ofrecidos, lo cual puede aumentar su nivel de satisfacción. Según Luoma-aho et al. (2020), la transparencia es un elemento fundamental para incrementar la confianza pública en las instituciones.

Las expectativas del usuario son un componente esencial en la evaluación de la satisfacción en el sector público. Estas expectativas se refieren a las creencias y suposiciones que los ciudadanos tienen sobre el servicio que recibirán, basadas en experiencias previas, información recibida o comparaciones con otros servicios. La gestión adecuada de estas expectativas es crucial, ya que si el servicio cumple o supera lo que los usuarios anticipan, la satisfacción tiende a ser alta. Por el contrario, si las expectativas no se cumplen, puede surgir la insatisfacción. Según Oliver (1980), la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas previas y el rendimiento real del servicio. Comprender y gestionar las expectativas del usuario permite a las instituciones públicas no solo mejorar el servicio brindado, sino también construir una relación más sólida y positiva con la ciudadanía.

La conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un juzgado penal es clave para comprender cómo la percepción del servicio afecta la experiencia de los usuarios con el sistema judicial. La calidad del servicio en este contexto incluye la eficacia, equidad y profesionalismo con los que se gestionan los casos, así como la accesibilidad y transparencia en los procedimientos judiciales.

Cuando los usuarios experimentan una alta calidad en el servicio judicial, su satisfacción aumenta por varias razones. En primer lugar, la pronta resolución de casos y la competencia de los funcionarios judiciales contribuyen a una evaluación

positiva. En segundo lugar, la claridad en la comunicación y el trato justo durante el proceso penal refuerzan la confianza en el sistema. Finalmente, la transparencia en los procedimientos y el respeto por los derechos de los involucrados fortalecen la percepción de justicia y equidad.

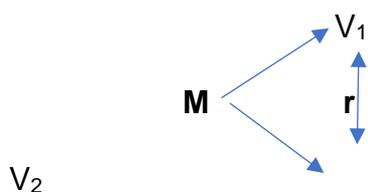
La satisfacción del usuario en los juzgados penales se manifiesta en la percepción de que el sistema judicial ha manejado su caso de manera justa y eficiente. Los usuarios satisfechos tienden a valorar positivamente el servicio recibido y sienten que se han respetado sus derechos. En contraste, una calidad de servicio deficiente, caracterizada por retrasos, falta de claridad o un trato inadecuado, puede llevar a una mayor insatisfacción y desconfianza hacia el sistema judicial.

En resumen, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están directamente relacionadas en el juzgado penal: una mejor calidad del servicio suele resultar en una mayor satisfacción del usuario, mientras que las deficiencias en la calidad del servicio pueden afectar negativamente la percepción y experiencia de los usuarios con el sistema judicial.

Entonces, se desprenden la hipótesis general la cual es que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024.

II. METODOLOGÍA

Nuestra investigación es de tipo básica, de acuerdo con el Manual de Oslo de la OCDE (2018), y se centra en ampliar el conocimiento científico sin buscar una aplicación práctica inmediata. El enfoque es cuantitativo, caracterizado por la recolección y análisis de datos numéricos, lo que permite utilizar técnicas estadísticas para probar hipótesis y generalizar resultados. El diseño de investigación es no experimental, empleando métodos descriptivos y correlacionales. El diseño descriptivo busca describir detalladamente las características y el comportamiento de las variables en el estudio, mientras que el diseño correlacional examina la relación entre variables para identificar asociaciones sin establecer causalidad directa. El alcance de la investigación es tanto descriptivo como correlacional, proporcionando una visión detallada de las variables y analizando sus relaciones para contribuir al conocimiento teórico del campo (Hernández et al., 2018).



Dónde:

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción del usuario

M: Juzgado penal de Nuevo Chimbote

r: relación existente entre variables

Respecto a las variables de investigación, esta propone como variables a la calidad de servicio que está definida en entidades públicas como la capacidad de estas instituciones para brindar servicios eficientes, accesibles y satisfactorios a los ciudadanos. (Hwang & Choy, 2019)

Se medirá esta variable por medio de la aplicación de un cuestionario construido a partir de las dimensiones e indicadores proporcionados, mismo que será dirigido a los abogados del CAS, se responderá a la variable en estudio.

Asimismo, la satisfacción del usuario se considera como una segunda variable, definida como una respuesta emocional cambiante al servicio recibido en un momento determinado. Comprender la situación del usuario sus expectativas y preferencias es necesario para revelar su nivel de satisfacción, aumentar su satisfacción y mejorar los servicios.

Para definir la población y muestra del estudio, se consideraron los abogados litigantes registrados en el Colegio de Abogados de Santa (CAS) hasta el año 2024, quienes totalizaban 5200 al finalizar dicho año. El tamaño de la muestra se determinó utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple, adaptado a una población finita. Se fijó un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que resultó en una muestra de 134 abogados del Colegio de Abogados de Santa hasta el año 2022.

Para la recolección de datos, se utilizaron encuestas, una técnica que, según Hernández et al. (2014), permite obtener información clave a través de preguntas y respuestas detalladas. Se emplearon dos cuestionarios para medir las variables del estudio. El primer cuestionario consistía en 22 preguntas, mientras que el segundo contenía 15 preguntas, ambos dirigidos a un grupo específico de abogados con características comunes.

Hernández et al. (2014) destacan que la validez de un instrumento se refiere a su capacidad para medir con precisión y exactitud una variable específica. Por ello, los cuestionarios fueron sometidos a la evaluación de expertos antes de su aplicación. La fiabilidad de esta investigación se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente estima la consistencia interna de los ítems relacionados con la variable estudiada. Para esta investigación se realizó el análisis de confiabilidad obteniendo un valor de 0.928 y 0.820 para ambas variables. (ver en anexo 4)

Para el análisis de datos, se usaron Microsoft Excel 2021 (18.0) para la creación de la base de datos y SPSS 25.0 para el análisis de correlaciones, descriptivos, inferenciales y pruebas de hipótesis, facilitando la organización de los datos en gráficos y tablas.

En cuanto a las consideraciones éticas, se respetaron los derechos de los participantes, evitando causarles daño físico o psicológico y permitiendo su participación de manera voluntaria, con la opción de retirarse en cualquier momento sin consecuencias. La integridad en la investigación se mantuvo, evitando la

falsificación, fabricación o plagio de datos, y presentando los resultados de manera honesta y precisa. Se respetaron los derechos de autor mediante la citación adecuada de fuentes para evitar el plagio. La justicia y equidad en la investigación fueron fundamentales, asegurando que no se explotara ni discriminara a ningún grupo y que los beneficios y riesgos se distribuyeran equitativamente. Finalmente, el protocolo de investigación se sometió a la revisión de un comité de ética, que evaluó si cumplía con los estándares éticos y legales requeridos. Estos principios aseguraron una investigación ética y respetuosa, protegiendo a los participantes y garantizando la calidad del conocimiento obtenido.

III. RESULTADOS

Correlación entre variables

Con el objetivo general de Identificar la correlación de las variables procederemos a ver la normalidad de los datos mediante una prueba de normalidad vemos en la tabla 1 el análisis de la significancia, si la significancia es mayor a 0.05 se acepta una distribución normal de los datos y si no lo es son datos no normales, en base a esta información se realizará el análisis de correlación para datos paramétricos o no paramétricos respectivamente.

Tabla 1:

Normalidad de los datos de calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Variable 1: CS	,108	134	,001
Variable 2: SU	,158	134	,000

Nota: a. Corrección de Lilliefors

Tabla 2:

Resultados de correlación de las variables

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario.
Calidad de servicio.	Correlación de Spearman	1	,449
	Significancia.		,000
	N	134	134
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,449	1
	Sig.	,000	
	N	134	134

Fuente: IBM SPSS v.25

Interpretación: el valor de significancia para los 134 datos obtenidos es menor a 0.05 esto quiere decir que se rechaza la normalidad de los datos. Lo cual nos indica que debemos realizar pruebas de correlación no paramétricas.

En la Tabla 1 se muestra que la correlación entre las variables es positiva, con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.449. Esto señala una relación directa de intensidad moderada entre las variables. El valor de significancia asociado es inferior a 0.05, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos. Asimismo, la Figura 1 presenta una tendencia positiva y creciente entre las variables analizadas, lo que refuerza la existencia de una relación directa entre ellas.

Descripción de calidad de servicio:

Con respecto al objetivo específico 1 que fue describir la calidad de servicio del juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024 se realizó el análisis de frecuencias como se ve en la tabla 3.

Tabla 3:

Resultados de los niveles de calidad de servicio del juzgado penal de Nuevo Chimbote, 2024.

	Fi	%
Adecuada	29	11,2
Regular	90	67,2
Inadecuada	29	21,6
Total	134	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Interpretación: En total se encuestaron 134 abogados que se llevaron casos en el juzgado penal de Nuevo Chimbote, de los cuales el 11.2% manifestó un nivel adecuado, un 21,6 un nivel de calidad inadecuado y el 67.2% un nivel intermedio.

Descripción de satisfacción del usuario.

Tabla 4:

Resultados de los niveles de Satisfacción del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.

	Fi	%
Satisfecho	72	53,7
Regular	56	41,8
Insatisfecho	6	4,5
Total	134	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Interpretación: En total se encuestaron 134 abogados que se llevaron casos en el juzgado penal de Nuevo Chimbote, de los cuales el 4.5% (6 abogados) manifestó un nivel insatisfecho, un 41,8% (56 abogados) un nivel de satisfacción regular y el 53.7% (72 abogados) un nivel satisfecho.

Relación entre Calidad de servicio y comunicación percibida

En relación con el tercer objetivo específico, que era identificar la relación entre la calidad del servicio y la comunicación percibida por los usuarios del Juzgado Penal de Nuevo Chimbote en 2024, se evaluó el coeficiente de correlación rho de Spearman (tabla 5) y se revisó la gráfica de dispersión (figura 4).

Tabla 5:

Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación percibida.

			Comunicación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,484**
		Significancia	,000
		N	134

Interpretación: se observa que la correlación de la dimensión comunicación percibida con la variable es positiva con un coeficiente rho de spearman de ,484 eso quiere decir relación directa moderada con un valor de significancia que es menor a ,05 eso quiere decir que estos datos son significativos, vemos también en la figura 4 se muestra una tendencia positiva y creciente de la dimensión y la variable en estudio.

Relación entre Calidad de servicio y transparencia percibida

Tabla 6:

Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión transparencia percibida.

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Transparencia	Coeficiente de correlación	,398**
		Significancia	,000
		N	134

Interpretación: Se nota que la correlación entre la dimensión de transparencia percibida y la variable es positiva, con un coeficiente de 0.398. Esto indica una relación directa, aunque de menor intensidad. El valor de significancia es inferior a 0.05, lo que sugiere que los resultados son estadísticamente significativos.

Relación entre Calidad de servicio y expectativas del usuario:

Tabla 7:

Resultados de correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión expectativa del usuario.

		Expectativas del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	,238**
	Coeficiente de correlación	
	Significancia	,006
	N	134

Interpretación: Se nota que la correlación entre la dimensión de expectativas del usuario y la variable es positiva, con un coeficiente de 0.238. Esto indica una relación directa, aunque de menor intensidad. El valor de significancia es inferior a 0.05, lo que confirma que los resultados son estadísticamente relevantes.

IV. DISCUSIÓN

En el análisis del objetivo general, este resultado es consistente con la tendencia general observada en estudios previos, aunque con variaciones en la magnitud de la relación. Por ejemplo, Santos (2019) encontró una relación más fuerte (tau b de Kendall = 0,845, $p < 0,05$) en el sistema judicial de Huancayo, mientras que Noriega (2020) y Tovar (2022) también hallaron relaciones significativas en sus respectivos estudios. Sin embargo, la intensidad moderada encontrada en el presente estudio podría indicar que, en el contexto específico del juzgado penal de Nuevo Chimbote, existen otros factores que son determinantes en la satisfacción del usuario. Estos factores podrían incluir las expectativas previas de los usuarios, la complejidad de los casos atendidos, la carga de trabajo del juzgado, o incluso factores externos como la percepción general de la justicia en la sociedad. Además, esta relación moderada podría reflejar las características específicas del sistema judicial penal, donde la satisfacción del usuario puede verse afectada por factores adicionales a la calidad del servicio, como los resultados de los casos o la percepción de justicia en las decisiones emitidas. También es relevante tener en cuenta el estudio de Wang et al. (2020) en el sector del transporte ferroviario. Aunque este estudio pertenece a un sector distinto, respalda la idea de que la calidad del servicio tiene un impacto positivo en la intención de reutilización al mejorar la satisfacción del cliente.

En cuanto al objetivo de describir la satisfacción del usuario del juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024, los resultados mostraron que el 53,7% de los usuarios están satisfechos, el 41,8% tienen una satisfacción regular, y solo el 4,5% están insatisfechos. Estos hallazgos difieren ligeramente de los encontrados por Santos (2019), quien reportó que el 67,9% de los usuarios consideraban la satisfacción como regular, el 30,5% como buena, y el 1,5% como muy buena. La tendencia más positiva en la satisfacción del usuario observada en el presente estudio podría explicarse por varios factores. En primer lugar, las mejoras implementadas en el sistema judicial en los últimos años están reflejándose en una mayor satisfacción de los usuarios. Estas mejoras podrían incluir la modernización de procesos, la implementación de tecnologías para agilizar trámites, o la capacitación del personal en atención al usuario. En segundo lugar, las características específicas del juzgado penal de Nuevo Chimbote, como su tamaño, la composición de su personal, o las prácticas de gestión

implementadas, podrían estar contribuyendo a mejorar la percepción de los usuarios. Esta diferencia también se alinea con los hallazgos de Reyes (2021), quien encontró que el 60% de los usuarios mostraban una satisfacción constante con la atención recibida en el Centro de Emergencia Mujer. Estos resultados sugieren que las instituciones judiciales y de servicios públicos están logrando avances significativos en la satisfacción de sus usuarios. Es posible que esto se deba a un enfoque más centrado en el usuario, con políticas y prácticas diseñadas específicamente para mejorar la experiencia de las personas que interactúan con el sistema judicial. Además, concientizar sobre la importancia de la satisfacción del usuario en el sector público podría estar llevando a esfuerzos más concertados para mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, es importante notar que aún existe un margen significativo para la mejora, ya que un 41,8% de los usuarios todavía reportan una satisfacción regular. Esto sugiere que, si bien se han logrado avances, aún hay aspectos del servicio que podrían optimizarse para elevar los niveles de satisfacción.

En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio en el Juzgado Penal de Nuevo Chimbote en 2024, los resultados indican que el 67,2% de los encuestados perciben el servicio como intermedio, el 21,6% lo consideran inadecuado y el 11,2% lo califican de adecuado. Estos resultados contrastan con los encontrados por Santos (2019), donde el 47,3% de los participantes evaluó el servicio como bueno y el 41,2% como regular. La percepción más crítica en el estudio actual podría deberse a diversos factores. Primero, las altas expectativas de los usuarios, que podrían estar influyendo en su percepción sobre la calidad del servicio, dado que, con el avance de la sociedad y un mayor conocimiento de sus derechos, las expectativas hacia las instituciones públicas también tienden a crecer. En segundo lugar, el Juzgado Penal de Nuevo Chimbote podría enfrentar desafíos específicos, como una carga de trabajo elevada, limitaciones de recursos y la complejidad de los casos, que impactan en la percepción del servicio. Esta disparidad también se refleja en el estudio de Ganga et al. (2019), que encontró niveles desfavorables de calidad del servicio en el Juzgado de Garantía de Puerto Montt, Chile.

Estos resultados sugieren que, a pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la calidad del servicio en el ámbito judicial, aún persisten áreas importantes que necesitan ser abordadas. La teoría de la discrepancia de expectativas de Oliver (1980) ayuda a entender estos hallazgos, ya que la percepción de la calidad del

servicio depende de la diferencia entre las expectativas de los usuarios y su experiencia real. En el caso del Juzgado Penal de Nuevo Chimbote, es probable que las expectativas de los usuarios sean especialmente altas, lo que podría llevar a una evaluación más crítica del servicio recibido.

Además, es fundamental tener en cuenta el contexto específico del sistema judicial penal, donde la naturaleza de los casos y las decisiones judiciales pueden afectar de manera significativa la percepción de la calidad del servicio, independientemente de la eficiencia o profesionalismo del mismo. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias integrales para mejorar la calidad del servicio en el ámbito judicial, que no solo aborden los aspectos operativos, sino también gestionen las expectativas de los usuarios y comuniquen de manera efectiva los procesos y decisiones judiciales.

Esta relación puede explicarse por el hecho de que una comunicación clara, oportuna y empática puede mejorar significativamente la experiencia del usuario en el sistema judicial, independientemente del resultado de su caso. La diferencia en la magnitud de la relación podría atribuirse a variaciones en los contextos específicos de cada estudio. Por ejemplo, el juzgado penal de Nuevo Chimbote podría tener prácticas de comunicación diferentes a las del contexto estudiado por Santos, o los usuarios podrían tener expectativas distintas en cuanto a la comunicación. Además, las diferentes metodologías empleadas (ρ de Spearman vs τ_b de Kendall) podrían contribuir a esta diferencia en la magnitud de la relación. Estos hallazgos se alinean con la teoría de Bland et al. (2023), que enfatiza la importancia de brindar un buen servicio. En el contexto judicial, la comunicación es un aspecto fundamental de cómo se presta el servicio, influyendo en la comprensión del usuario sobre los procesos, decisiones y resultados.

La relación moderada descubierta en este estudio sugiere que, aunque la comunicación juega un papel importante, para mejorar la percepción de la calidad del servicio en el Juzgado Penal de Nuevo Chimbote, también se deben considerar otros factores. Estos factores podrían incluir la eficiencia en el manejo de casos, la imparcialidad percibida y la accesibilidad de los servicios. Esta relación moderada puede señalar una oportunidad para mejorar la calidad del servicio mediante estrategias de comunicación más efectivas.

Para el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la transparencia percibida del usuario, se halló una relación directa baja (ρ de Spearman = 0,398, $p < 0,05$). Este resultado difiere del encontrado por Santos (2019), quien reportó una relación directa moderada (τ_b de Kendall = 0,675, $p < 0,05$). La diferencia en la intensidad de la relación podría indicar que, en el contexto del juzgado penal de Nuevo Chimbote, la transparencia tiene un impacto menor en la percepción de la calidad del servicio en comparación con otros factores. Esta discrepancia podría explicarse por varias razones. En primer lugar, las diferentes expectativas de los usuarios en cuanto a la transparencia en distintos contextos judiciales podrían influir en cómo esta afecta su percepción de la calidad del servicio. Es posible que los usuarios del juzgado penal de Nuevo Chimbote tengan expectativas diferentes o menor conocimiento sobre los procesos judiciales, lo que podría resultar en una menor influencia de la transparencia en su percepción de la calidad del servicio.

En segundo lugar, podrían existir variaciones en las prácticas de transparencia entre las instituciones estudiadas. Si el juzgado penal de Nuevo Chimbote ya tiene prácticas de transparencia bien establecidas, es posible que los usuarios las den por sentado y, por lo tanto, tengan menos influencia en su percepción de la calidad del servicio. Alternativamente, si las prácticas de transparencia son limitadas, los usuarios podrían no considerarlas como un factor significativo en su evaluación de la calidad del servicio. También sugieren que podrían ser necesarias estrategias específicas para mejorar la percepción de transparencia y su impacto en la calidad del servicio percibida. Esto podría incluir esfuerzos para educar a los usuarios sobre los procesos judiciales, mejorar la accesibilidad de la información, o implementar prácticas de transparencia más visibles y significativas para los usuarios. Además, es importante considerar que la relación entre transparencia y calidad del servicio que están influenciadas por la confianza en el sistema judicial.

Los usuarios del juzgado penal de Nuevo Chimbote podrían tener expectativas diferentes o menos definidas sobre el servicio judicial, posiblemente debido a diferencias en el nivel de educación, experiencia previa con el sistema judicial, o contexto sociocultural. En segundo lugar, la naturaleza de los casos atendidos en un juzgado penal podría influir en cómo las expectativas de los usuarios se relacionan con su percepción de la calidad del servicio. Los casos penales a menudo involucran

situaciones más graves y emocionalmente cargadas que otros tipos de casos judiciales, lo que podría afectar cómo los usuarios forman y evalúan sus expectativas. Además, podrían existir diferencias en la forma en que se gestionan las expectativas de los usuarios en cada institución.

El Juzgado Penal de Nuevo Chimbote podría beneficiarse de prácticas que alineen las expectativas de los usuarios con la realidad del proceso judicial, lo que podría reducir la influencia de las expectativas en la percepción de la calidad del servicio. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar las expectativas de los usuarios al diseñar y ofrecer servicios judiciales, pero también sugieren que otros factores podrían desempeñar un papel más significativo en la percepción de la calidad del servicio en este contexto. Factores como la eficiencia en el manejo de casos, la percepción de justicia en las decisiones y la calidad de la interacción con el personal del juzgado podrían ser más determinantes. La baja relación encontrada podría indicar una oportunidad para mejorar la percepción del usuario ajustando sus expectativas y fortaleciendo la comunicación sobre los procesos judiciales, los tiempos esperados y los posibles resultados.

Además, la calidad del servicio está estrechamente vinculada a la eficiencia operativa del juzgado. Un sistema que ofrece un servicio de alta calidad generalmente opera de manera más fluida, con procesos claros y bien gestionados que reducen los tiempos de espera y optimizan el manejo de los casos. Esto también ayuda a disminuir conflictos y reclamaciones, ya que los usuarios satisfechos son menos propensos a cuestionar o apelar las decisiones del juzgado, facilitando una resolución más rápida y menos conflictiva de los casos. La evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario proporciona información crucial para la mejora continua del sistema judicial. Los comentarios y percepciones de los usuarios pueden revelar áreas que necesitan mejoras y guiar la implementación de cambios que aumenten la eficacia y equidad del juzgado.

V. CONCLUSIONES

Primero, se determinó la relación directa moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024, con un coeficiente de correlación de 0,449 ($p < 0,05$). Esta relación positiva indica que la mejora en la calidad del servicio tiende a incrementar la satisfacción del usuario, aunque la intensidad moderada sugiere la existencia de otros factores influyentes.

Segundo, se identificó la satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024 la cual muestra una tendencia generalmente positiva, con un 53,7% de usuarios satisfechos, un 41,8% con satisfacción regular, y solo un 4,5% insatisfechos. Estos resultados indican un nivel aceptable de satisfacción, pero también señalan un margen para mejorar la experiencia de aquellos usuarios que aún no alcanzan un alto nivel de satisfacción.

Tercero, se identificó la percepción de la calidad de servicio en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024 la cual se sitúa principalmente en un nivel intermedio, con un 67,2% de los usuarios percibiendo este nivel, mientras que un 21,6% lo considera inadecuado y solo un 11,2% lo ve como adecuado. Estos datos reflejan que, si bien se cumplen ciertas expectativas básicas, existen áreas que requieren mejora.

Cuarto, se determinó que la comunicación percibida por el usuario tiene una relación directa moderada con la calidad del servicio, con un coeficiente rho de Spearman de 0,484 ($p < 0,05$). Este resultado subraya la importancia de la comunicación efectiva en la percepción de la calidad del servicio judicial, aunque no es el único factor determinante.

Quinto, se determinó que la transparencia percibida por el usuario muestra una relación directa baja con la calidad del servicio, con un coeficiente rho de Spearman de 0,398 ($p < 0,05$). Este hallazgo sugiere que la transparencia, aunque importante, tiene una influencia limitada en la percepción de la calidad del servicio en este contexto específico.

Sexto, las expectativas del usuario tienen una relación directa baja con la calidad del servicio percibida, con un coeficiente rho de Spearman de 0,238 ($p < 0,05$). Esta conclusión indica que las expectativas de los usuarios tienen una influencia menor en su percepción de la calidad del servicio en el juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024.

RECOMENDACIONES

Implementar por parte del presidente de la Corte Superior de Justicia del Santa programas de mejora orientados a elevar la calidad del servicio, con un enfoque particular en los aspectos que los usuarios consideran más importantes. Esto contribuirá a optimizar los procesos judiciales, mejorar la infraestructura y adoptar tecnologías que faciliten la atención al usuario (Hanson, 2019).

Desarrollar estrategias de comunicación claras y empáticas por parte del encargado de la Oficina de Imagen Institucional de la Corte Superior de Justicia del Santa. Estas estrategias deben adaptarse a las necesidades y características específicas de los usuarios del juzgado penal de Nuevo Chimbote, e incluir la simplificación del lenguaje jurídico, el uso de diversos canales de comunicación y la provisión de información precisa y oportuna sobre los procesos judiciales (Vela & Marquina, 2024).

Mejorar las prácticas de transparencia actuales por parte del responsable de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Corte Superior de Justicia del Santa, para hacerlas más relevantes y útiles para los usuarios. Esto puede implicar la publicación de información accesible sobre procesos judiciales, decisiones y estadísticas relevantes, así como la implementación de mecanismos que permitan a los usuarios hacer seguimiento a sus casos de manera sencilla y clara (Mungiu-Pippidi, 2023).

Establecer un sistema integral de gestión de expectativas de los usuarios por parte del administrador del Módulo Penal de Nuevo Chimbote, que incluya una comunicación más efectiva sobre los procesos judiciales, tiempos estimados y resultados posibles. Este sistema debe buscar alinear las expectativas de los usuarios con la realidad del proceso judicial, reduciendo la brecha entre expectativas y percepciones (Mazzer et al., 2021).

Proporcionar capacitación continua al personal del juzgado por parte del encargado de la Oficina de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Santa en áreas clave como atención al usuario, comunicación efectiva, manejo de situaciones difíciles y sensibilidad cultural. Esta formación debe estar orientada a mejorar la calidad de la interacción entre el personal judicial y los

usuarios, lo que contribuye a una mejor percepción del servicio (Hilty et al., 2020).

Implementar un sistema de retroalimentación continua por parte del encargado de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia del Santa para conocer las opiniones y percepciones de los usuarios (Sapru, 2020). Este sistema debe incluir encuestas regulares, buzones de sugerencias y mecanismos de seguimiento para asegurar que las opiniones de los usuarios se traduzcan en acciones concretas de mejora del servicio.

REFERENCIAS

Aburayya, A., Alshurideh, M., Al Marzouqi, A., Al Diabat, O., Alfarsi, A., Suson, R. y Salloum, SA (2020). Un examen empírico del efecto de las prácticas de TQM en la calidad del servicio hospitalario: un estudio de evaluación en hospitales

- de los EAU. *Syst. Rev. Pharm*, 11 (9), 347-362.
<http://www.sysrevpharm.org/?mno=7502>
- Asensio, R. J. (2019). Poder judicial y Administración de Justicia. *Iura vasconiae: revista de derecho histórico y autonómico de Vasconia*, (16), 459-501.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7172100.pdf>
- Alghamdi, F. (2018). Total quality management and organizational performance: A possible role of organizational culture. *International journal of business administration*, 9(4), 186. <https://doi.org/10.5430/ijba.v9n4p186>
- Bland, G., Brinkerhoff, D., Romero, D., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2023). Public services, geography, and citizen perceptions of government in Latin America. *Political Behavior*, 45(1), 125–152. <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09691-0>
- Contraloría. (20 junio 2022). *Indicadores de corrupción*. Contraloría Nacional de la República Perú. Recuperado el día 30 junio 2022 de <https://observatorioanticorruccion.contraloria.gob.pe/indicadoresdecorrupcion/index.html>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Guerrero Cruz, C. L. (2022). *La autonomía de las procuradurías y su incidencia en la defensa judicial del Estado*. Alicia. [Universidad Cesar Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7a0611232b37eef54386211d4f2545df
- Hakansson, C. (2022). El principio de separación de poderes y su contenido para el ejercicio de las relaciones ejecutivo-legislativo en la Constitución Peruana de 1993. *Revista " Cuadernos Manuel Giménez Abad"*, 24(1), 101-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8721213>
- Henson, C. R. (2019). Public value co-creation: A pedagogical approach to preparing future public administrators for collaboration. *Teaching Public Administration*, 37(3), 327–340. <https://doi.org/10.1177/0144739419851154>
- Hilty, D. M., Gentry, M. T., McKean, A. J., Cowan, K. E., Lim, R. F., & Lu, F. G. (2020). Telehealth for rural diverse populations: telebehavioral and cultural

- competencies, clinical outcomes and administrative approaches. *mHealth*, 6, 20–20. <https://doi.org/10.21037/mhealth.2019.10.04>
- Holguín, R. A. I. (2021). *Propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón – Huancabamba*. Alicia. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69285>
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality*, 47(2), 1–12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
- INEI. (2023). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_ene_jun22.pdf
- IPE. (2021) *Áncash: grandes retos para mejorar la calidad institucional*. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-grandes-retos-para-mejorar-la-calidad-institucional/>
- Khatab, J. J., Esmael, E. S., & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872. https://www.researchgate.net/publication/338456868_The_Influence_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_Evidence_from_Public_Sector_and_Private_Sector_Banks_in_KurdistanIraq
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. London: Pearson.
- Luoma-aho, V., Olkkonen, L., & Canel, M.-J. (2020). Public sector communication and citizen expectations and satisfaction. *The Handbook of Public Sector Communication* 03–314. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch20>
- Mungiu-Pippidi, A. (2023). Transparency and corruption: Measuring real transparency by a new index. *Regulation & Governance*, 17(4), 1094–1113. <https://doi.org/10.1111/rego.12502>
- Noriega, V. A. V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67114>

- OCDE. (2018). Mejora de la calidad de los servicios públicos en América Latina y el Caribe: De la política a la práctica. OCDE. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264279087-es.pdf?expires=1620134146&id=id&accname=guest&checksum=1E71D8DBF32AB9C7EF81C1E27037E8A5>
- Oficina de Control de la Magistratura [OCMA] (Setiembre, 2019) OCMA Informa https://anc.pj.gob.pe/contenido/boletin/2019/gaceta_17092019045614.pdf
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Ok, S., Suy, R., Chhay, L., & Choun, C. (2018). Customer satisfaction and service quality in the marketing practice: Study on literature review. *Asian Themes in Social Sciences Research*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.33094/journal.139.2018.11.21.27>
- Organización de las Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev, Santiago.
- Pacheco, R. Á. S., Ascue, N. R., & Cairo, V. R. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Quipukamayoc*, 28(57), 101-111. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/18636/15768>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). *Research Note: More on improving service quality measurement*. The University of North Carolina at Chapel Hill University Libraries. <https://doi.org/10.17615/MC5X-R254>
- Ramya, N.; Kowsalya, A.; Dharanipriya, K. (2019) Calidad del servicio y sus dimensiones. *EPRA Int. J. Res. Dev.* 2019 , 4 , 38–41. Disponible en línea: https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Reyes Portilla, J. A. (2021). Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del centro emergencia mujer en comisaría Alto Perú, Chimbote 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82163>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

- Romero, C. S. J. (2022). Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública, Chiclayo Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93018>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw – Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Sánchez, A. M. (2019). Órganos constitucionalmente autónomos y órganos de relevancia constitucional: de la descentralización administrativa a la autonomía constitucional. *Jurídica Ibero. Revista Semestral del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana*, 1(6), 91-115. <https://juridica.ibero.mx/index.php/juridi/article/view/55>
- Santos, F R. (2019). *Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Usuario Bajo La Percepción Política Institucional En La Administración De Justicia De Huancayo - 2018*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Sapru, Y. (2020). Augmenting public service delivery through online feedback systems. *The Indian Journal of Public Administration: Quarterly Journal of the Indian Institute of Public Administration*, 66(3), 297–311. <https://doi.org/10.1177/0019556120958914>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tovar Vilcahuaman, M. J. (2022). Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100995>
- Tuan, V. A., Van Truong, N., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research. Part A, Policy and Practice*, 166, 118–134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Vela, K., & Marquina, R. (2024). Impacto de las redes sociales en la construcción de la imagen de la Policía Nacional del Perú. *Revista Escpogra PNP*, 3(2), 132–142. <https://doi.org/10.59956/escpograpnpv3n2.11>

- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The impact of service quality and customer satisfaction on reuse intention in urban rail transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1), 215824401989880. <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>
- Zhu, W., Yan, R., & Song, Y. (2022). Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency. *Cities* (London, England), 120(103439), 103439. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103439>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Según Zhu et al. (2022) la calidad del servicio se puede definir como una evaluación que hacen los ciudadanos después de comparar los servicios esperados y percibidos.	Se evalúa mediante los 22 ítems con las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Responsabilidad, Capacidad de respuesta.	1. Elementos y materiales tangibles.	Recurso y tecnología. Instalaciones físicas. Aspecto del personal Innovación tecnológica.	1,2,3,4	Ordinal
			2. Fiabilidad	Honestidad. Confianza.	5,6,7,8,9	
			3. Capacidad de respuesta	Tiempo de duración de la consulta jurídica. Rapidez. Puntualidad. Respeto al orden de llegada. Cumplimiento del servicio.	10,11,12,13	
			4. Seguridad	Profesionalismo Compromiso	14.15.16.17	
			5. Empatía	Trato. Credibilidad. Amabilidad	18.19.20.21.22	

Satisfacción laboral	Hwang & Choy (2019) definen la satisfacción del usuario como la buena sensación del consumidor, que resulta de su visión del rendimiento del producto o servicio de acuerdo con sus expectativas.	Se evalúa mediante los 15 ítems con las dimensiones Comunicación percibida, Transparencia percibida, Expectativas del usuario.	Comunicación percibida,	Grado de servicio Comunicación post atención	1,2,3,4,5	Ordinal
			Transparencia percibida,	Confianza Grado de veracidad	6.7.8.9.10	
			Expectativas del usuario.	Horario adecuado Opinión de otros usuarios	11,12,13,14,15	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea con atención las siguientes declaraciones y seleccione con una "x" la opción que mejor refleje su experiencia. Recuerde marcar únicamente una opción y tener en cuenta la escala de valoración proporcionada a continuación:

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy de desacuerdo

No	DIMENSIONES	ESCALA				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN – ELEMENTOS Y MATERIALES TANGIBLES						
P1	La entidad cuenta con equipos de apariencia modernos.					
P2	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.					
P3	Los materiales asociados con el servicio (folletos y banners) son visualmente atractivos					
P4	Los servidores de la entidad tienen apariencia limpia					
DIMENSIÓN – FIABILIDAD						
P5	La atención que se brinda es acertada y de manera correcta					
P6	Se cumple con los plazos de entrega a tiempo					
P7	Cuando se cometen errores en los procesos se los resuelve correctamente					
P8	Los servicios que se ofrecen son ágiles					

P9	Le ofrecen prestación de servicios en un solo lugar.					
DIMENSIÓN – CAPACIDAD DE RESPUESTA						
P10	Considera usted los locales cuentan con personal capacitado e idóneo en la presentación de servicios					
P11	Considera usted que los empleados transmiten confianza a sus clientes					
P12	Se siente seguro al utilizar los servicios que ofrece la entidad pública					
P13	Le ofrecen servicios gestión de seguimiento					
DIMENSIÓN – SEGURIDAD						
P14	Considera que los empleados son amables					
P15	Cuentan con seguridad permanente los locales.					
P16	Los locales se encuentran limpios					
P17	Los locales cuentan con baño para usuarios.					
DIMENSIÓN – EMPATIA						
P18	Los negocios brindan atención individualizada a sus clientes					
P19	Cree usted que los locales brindan horarios de atención compatibles hacia los usuarios.					
P20	Los empleados brindan atención personalizada a los usuarios.					
P21	Considera usted que servidores se preocupan por los intereses de los usuarios.					
P22	¿El servicio público capta las necesidades de los ciudadanos mediante sugerencias (buzón)?					

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

No	DIMENSIONES	ESCALA				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN – COMUNICACIÓN PERCIBIDA						
P1	El ambiente en el JPNCH permite realizar reclamos o alcanzar sugerencias para una mejora en la atención a los usuarios.					
P2	Considera procedente recomendar el uso del servicio que brinda el JPNCH.					
P3	Los servidores de la JPNCH le permiten hacer una exposición relacionada con sus necesidades de atención.					
P4	Existe una alta colaboración comunicativa por parte de los trabajadores entre ellos y con el público usuario del JPNCH.					
P5	La comunicación practicada por los trabajadores de la JPNCH es una herramienta fundamental que fomenta la productividad de la institución.					
DIMENSIÓN – TRANSPARENCIA PERCIBIDA						
P6	La transparencia en el JPNCH es el pilar básico para asegurar que no se desarrollen actividades relacionadas con la corrupción.					

P7	Los trabajadores de la JPNCH muestran transparencia al ser claros, señalando evidencias, haciendo comprender las situaciones sin dar lugar a las ambigüedades.					
P8	Los trabajadores del JPNCH son transparentes cuando no sucumben en práctica corruptas como intercambio de favores, de información confidencial o recepción de regalos por un determinado servicio					
P9	En el JPNCH se comunica con responsabilidad a los usuarios los plazos para la atención de sus solicitudes.					
P10	En el JPNCH contar con medidas de transparencia favorecedoras de la comunicación, interna y externa, repercute positivamente en el desarrollo de las actividades.					
DIMENSIÓN – EXPECTATIVAS DEL USUARIO						
P11	Cree usted que el servicio recibido fue mejor que lo esperado					
P12	En el JPNCH se aplican y difunden las políticas de buen servicio a los diferentes usuarios en base a criterios de responsabilidad social.					
P13	Piensa que al interior del JPNCH se realiza un trabajo de manera profesional y adecuado					
P14	Siempre se absuelven o solucionan las consultas de los usuarios que acuden a el JPNCH en forma oportuna y precisa					
P15	La posibilidad en el JPNCH de que la información real pueda ser consultada por usuarios afectados y estos puedan tomar decisiones teniendo conocimiento de causa.					

¡GRACIAS POR TU APOYO! Fuente: Holguín, (2021)

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos (de corresponder)

Para las variables: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario

Nombre y apellidos del juez	Especialidad del validador	Opinión de aplicabilidad
Mg. Jaime Valqui Duran	Maestro en Gestión publica	Aplicable
Mg. Elvia Yupanqui Torres	Maestra en Gestión Publica	Aplicable
Mg. Jim Quispe Valdivieso	Maestro en Gestión publica	Aplicable

Fuente: Holguín, (2021).

En nuestra investigación se valido por juicio de expertos con los siguientes expertos:

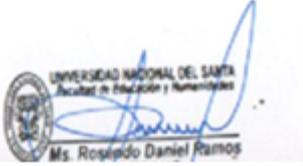
Nombre y apellidos del juez	Especialidad del validador	Opinión de aplicabilidad
Dr. Jose Angeles Gariza Quzquipoma	Docente metodólogo	Aplicable
Dr. Pedro Gustavo Reyes Carrera	Docente metodólogo	Aplicable
Mg. Rosendo Daniel Ramos	Docente metodólogo	Aplicable
Mg Marlon Saldaña Olguin	Docente metodólogo	Aplicable

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado penal en nuevo Chimbote 2024.
Nombres y apellidos del experto	José Ángeles Gariza Cuzquipoma
Documento de identidad	17877622
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Docente Titular Metodología
Número telefónico	932683503
Firma	 <p>Universidad Nacional del Santa Facultad de Ciencias Jurídicas Decanato M. José Ángeles Gariza Cuzquipoma Docente Titular</p>
Fecha	02 junio 2024

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	determinar la relación de la Calidad de servicio y La Satisfacción del Usuario en el Juzgado Penal de Nuevo
Nombres y apellidos del experto	Rosendo Daniel Ramos
Documento de identidad	17841952
Años de experiencia en el área	23 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Docente Titular Metodología
Número telefónico	968139357
Firma	
Fecha	02 de junio del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Pedro Gustavo Reyes Carrera
Documento de identidad	32861402
Años de experiencia en el área	23 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Docente Titular
Número telefónico	944959991
Firma	
Fecha	02 de junio del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado penal en nuevo Chimbote 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marlon Saldaña Olguin
Documento de identidad	47724051
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	ACAF
Cargo	Gestor de proyectos
Número telefónico	935153558
Firma	
Fecha	5/Junio/2024



Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna (de corresponder)

Alfa de Cronbach	N° ítems
0.83	27

Según el indicador de alfade Cronbach los valores mayores a 0.7 se consideran con instrumentos confiables para los instrumentos utilizados por Holguín (2021) el valor es 0.83 lo que indica que el instrumento es confiable.

Evaluando nuestras encuestas el alfa de Cronbach de los dos instrumentos tenemos la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,928	,926	37

Variable: Calidad de servicio

De los 22 ítems consultados en el instrumento para medir la calidad de servicio se analizó la fiabilidad con el indicador alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	22

Interpretación: el valor del indicador alfa de Cronbach nos dio ,905 lo que indica una EXELENTE correlación entre los ítems del cuestionario.

Variable: Satisfacción del usuario

De los 15 ítems consultados en el instrumento para medir la calidad de servicio se analizó la fiabilidad con el indicador alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	15

Interpretación: el valor del indicador alfa de Cronbach nos dio ,836 lo que indica una BUENA correlación entre los ítems del cuestionario.

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV (según corresponda)

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRAMITE DOCUMENTARIO
GERENCIA ADMINISTRACIÓN DISTRICTUAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
17 MAYO 2024
HORA: **10:23 am** FOLIO Nº: _____
EXPEDIENTE: _____ RECEP: _____
La recepción no es señal de conformidad

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Asistencia de calidad y satisfacción del justiciable en juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024". del área del Juzgado Penal de la Corte superior de Justicia del Santa.

Investigador (a) (es): Plasencia Argote, Marisol Patricia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Asistencia de calidad y satisfacción del justiciable en juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Juzgado Penal de Nuevo Chimbote, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Posgrado de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución. Corte superior de Justicia del Santa.

Describir el impacto del problema de la investigación. Se generará información clara sobre "Asistencia de calidad y satisfacción del justiciable en juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024".

 **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del Área del Juzgado Penal de la institución Corte Superior de Justicia del Santa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

EP MARISOL PLASENCIA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
7	www.ingeniare.cl Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo del tamaño de muestras

$$n = \frac{N \cdot (Z_{1-\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + (Z_{1-\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: muestra

Z: estadístico de nivel de confianza=1.96

q: variabilidad negativa=0.5 p: variabilidad positiva=0.5

N: Tamaño de la población =4300

E: error, se propone un margen de 5%=0.05

$$n = \frac{5200 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.5^2(5200 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 134$$

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	5200
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.05
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.900
Complemento de p	q =	0.100
Precisión	d =	0.050

Tamaño de la muestra	n =	135
----------------------	-----	------------

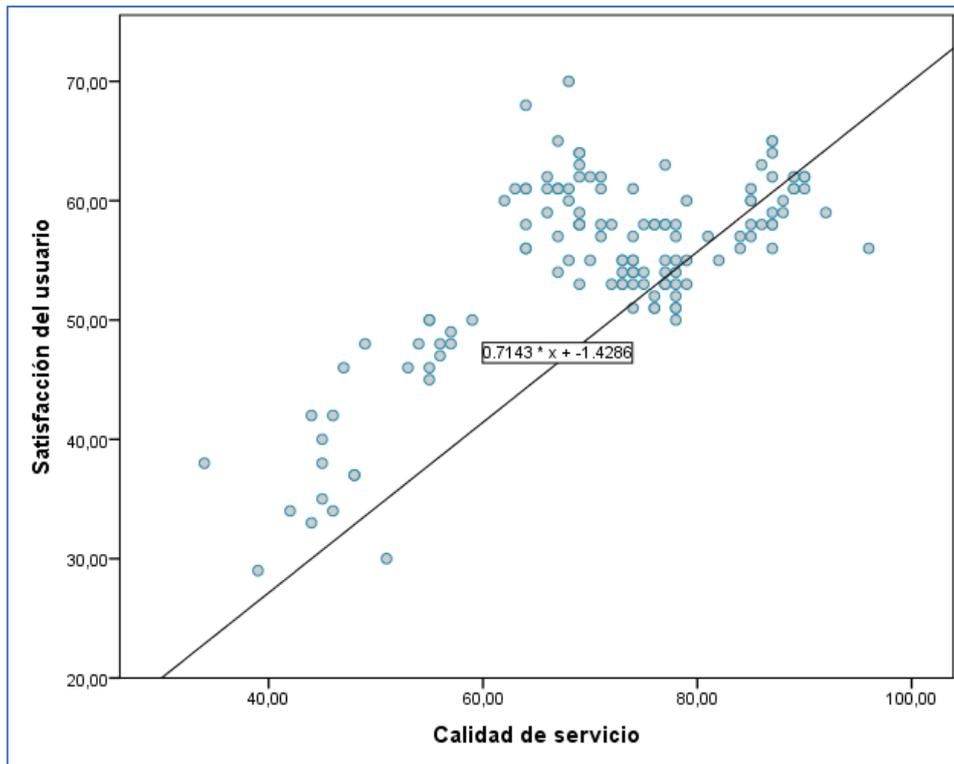


Figura 1: Diagrama de dispersión de las variables calidad y satisfacción del usuario en el juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.

Fuente: IBM SPSS v.25

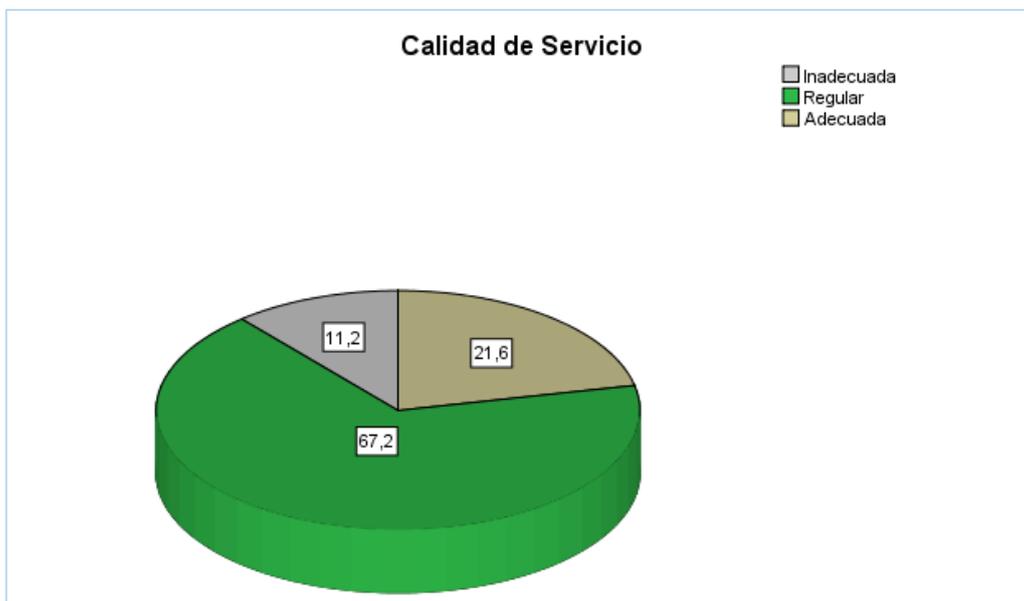


Figura 2: Distribución de los niveles de calidad de servicio del juzgado penal de Nuevo Chimbote,2024.

Fuente: Datos tabla 3

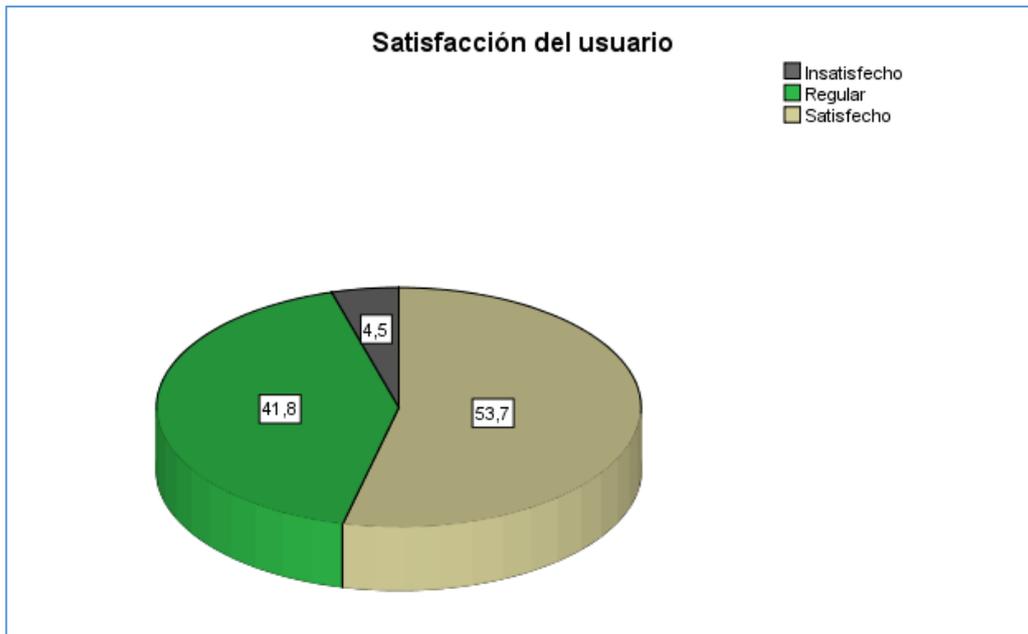


Figura 3: Distribución de los niveles de Satisfacción del usuario del juzgado penal de Nuevo Chimbote, 2024.

Fuente: Datos tabla 4

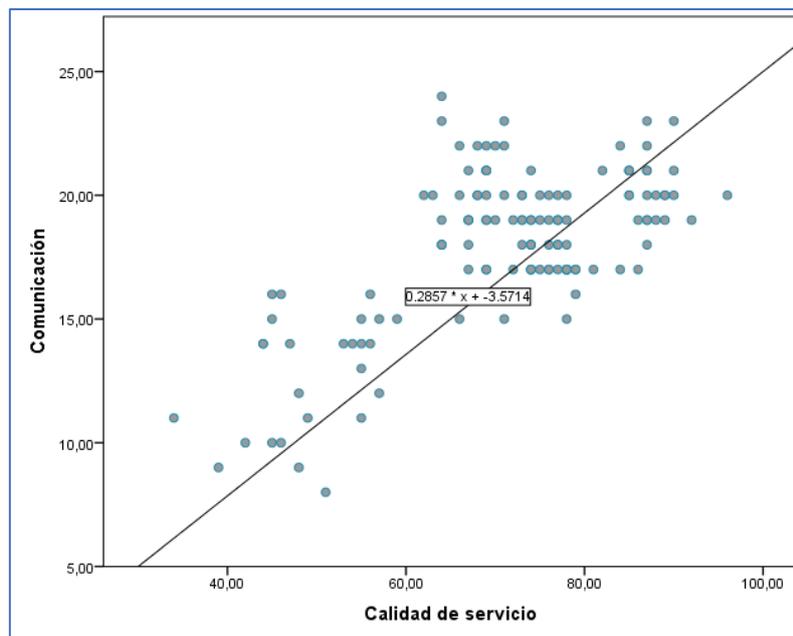


Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión comunicación percibida y calidad de servicio.

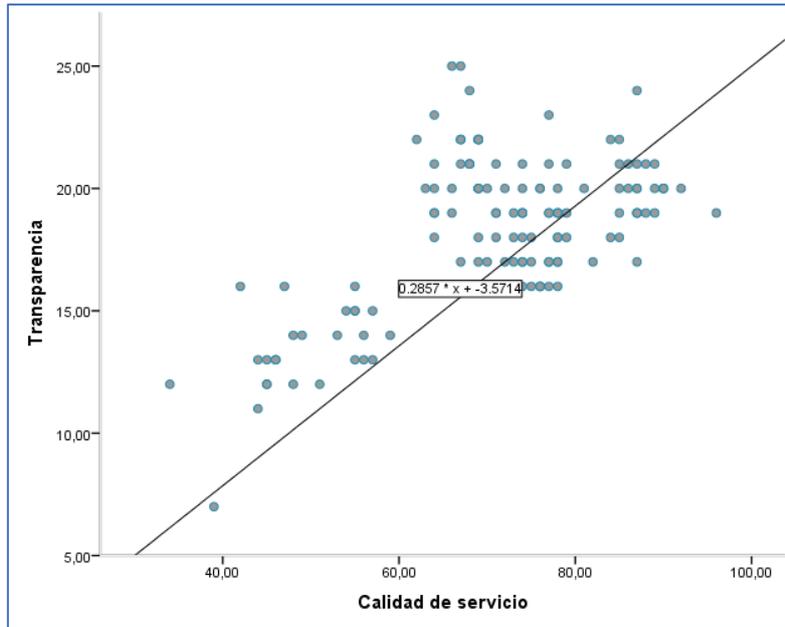


Figura 5: Diagrama de dispersión de la dimensión transparencia percibida y calidad de servicio.

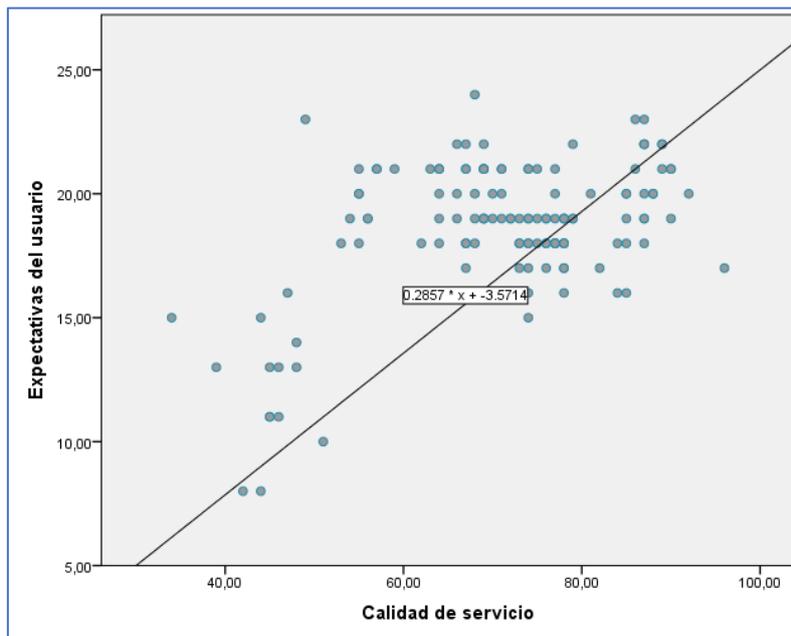


Figura 6: Diagrama de dispersión de la dimensión expectativas del usuario y calidad de servicio.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chimbote, 20 de Mayo del 2024

OFICIO N° 001203-2024-P-CSJSA-PJ

 Firmado digitalmente por: APAZA PANUERA, Maria Luisa FAU
Código: 17533645 aut
Cargo: Presidente De La Csj Del Santa
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.05.2024 17:47:56 -05:00

Sr(a).
JORGE VICTOR LI JIMENEZ
Administrador del Modulo Penal

Presente. -

Asunto : Solicitarle su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada Asistencia de calidad y satisfacción del justiciable en juzgado penal de Nuevo Chimbote 2024.

Referencia : a) EXPEDIENTE 002446-2024-MPU-CS
b) ESCRITO 2024-S/N (17MAY2024)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y en atención al asunto y al documento de la referencia, **DERIVARLE** la **SOLICITUD** realizada por la estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad "Cesar Vallejo" – Filial Chimbote, a fin de que dentro de sus facultades y competencias proceda con el trámite respectivo, debiendo de **INFORMAR** de **MANERA DIRECTA** a la recurrente y a esta Presidencia sobre el trámite respectivo.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

MARIA LUISA APAZA PANUERA
Presidente de la CSJ del Santa
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo SABINO ANDRES PONCE ROSA
identificado con DNI 3.2.7.8.83.91 en calidad de
DECANO del Colegio de Abogado del Santa área de
.....de la entidad
..... con R.U.C N° 20.40.3140679
ubicada en la ciudad de Chimbote.....

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita) **MARISOL PATRICIA PLASENCIA ARGOTE** Identificado con **DNI N° 43163525**, Alumna del Posgrado; para que utilice la información necesaria del Juzgado Penal de - Nuevo Chimbote. Con la finalidad de que pueda desarrollar su Grado de Maestrante en **GESTION PUBLICA**.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o
 Mencionar el nombre de la entidad.

 **COLEGIO DE ABOGADOS DEL SANTA**

Abog. Sabino Andrés Ponce Rosa
DECANO

Firma y sello del Representante Legal
DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 43163525

Anexo 9. Otras evidencias

