



Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior
de Justicia de Lima Este, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. José Luis Asto Montes

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ASTO MONTES, JOSE LUIS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2018

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 9:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Jesús Enrique Nuñez Untiveros

Firma: 

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORIA.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar estilo & redacción APA.*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida, salud y fuerzas para salir adelante.

A mi familia, a mis padres Cristina y Juan José que en paz descansen por haber sido el pilar fundamental en todo lo que soy, a mi esposa Kelly e hijo José Gabriel por haberme motivado constantemente y brindarme su apoyo incondicional. Todo este trabajo fue posible gracias a ellos.

Agradecimiento

Expresar mi agradecimiento a Dios por haberme dado sabiduría, paciencia y mucha fe en cumplir un objetivo más en mi vida.

A toda mi familia, quienes supieron comprenderme durante todo el tiempo de estudios. A mi docente de post grado Dr. Felipe Guizado Oscoco por impartir sus sabios conocimientos y experiencias con la finalidad de concluir satisfactoriamente la maestría de Gestión Pública.

Declaración de Autoría

Yo, José Luis Asto Montes, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018" presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de Enero de 2019



José Luis Asto Montes
DNI: 09504673

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada: “Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018” en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Esta tesis tiene como objetivo: Determinar el nivel de la Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018, ya que es importante conocer la situación en la que se encuentran los servidores públicos respecto a su calidad de servicio.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación, antecedentes, los temas relacionados al tema. En el capítulo II se considera los marcos metodológicos o variables. En el capítulo III se considera los resultados. En el capítulo IV se considera las discusiones. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se recomienda las recomendaciones y en el capítulo VII se considera las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El autor

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1 Problematización	14
1.2. Antecedentes	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7. Objetivos	26
II. Método	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. La metodología para la evaluación y análisis de la información	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. Resultados	33
3.1 Descripción	34
IV. Discusión	41
V. Conclusiones	45

VI. Recomendaciones	viii
	47
VIII. Referencias	50
Anexos	54

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalizar la categoría: Calidad de servicio	29
Tabla 2. Sobre la fiabilidad del instrumento	32
Tabla 3. Tabla de porcentajes de los usuarios según del nivel de atención que reciben en la entidad judicial de Lima Este.	34
Tabla 4. Resultados descriptivos de frecuencias y porcentajes de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según los elementos tangibles	35
Tabla 5. Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la fiabilidad.	36
Tabla 6. Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la seguridad.	37
Tabla 7. Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Urna Este según la empatía.	38
Tabla 8. Presentación de datos en frecuencias y porcentajes de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la sensibilidad.	39

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Muestra el proceso de estudio.	28
Figura 2. Frecuencia y porcentaje de los clientes según los niveles de prestación en la institución	34
Figura 3. Resultados descriptivos de los clientes según los elementos tangibles	35
Figura 4. Resultados descriptivos de los usuarios según la fiabilidad	36
Figura 5. Resultados descriptivos de los usuarios según la seguridad	37
Figura 6. Resultados descriptivos de los usuarios según la empatía	38
Figura 7. Resultados descriptivos de los usuarios según la calidad de la capacidad de respuesta	39

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018, está centrada en determinar ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018?

En cuanto a la metodología es de tipo descriptiva y cuantitativo transversal ya que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dado, adquiriendo información y teorización de la variable para ampliar el cuerpo de conocimientos existentes hasta el momento sobre dichas variables. La muestra está conformada por 108 usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018 y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 22 ítems con la escala de respuesta Likert.

Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de calidad de servicio a los usuarios en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018 es regular con un 67,6 %, es buena en un 24,1 % y es mala 8,3 % de la población de estudio.

Palabras claves: Calidad, servicio, corte de justicia

Abstract

The present investigation entitled: Quality of service in the table of parts of the Superior Court of Justice of Lima this 2018, is centered in determining what is the level of the quality of service in the table of parts of the Superior Court of Justice of Lima East 2018?.

Regarding the methodology is descriptive and quantitative cross-sectional since it is oriented to the knowledge of reality as it is presented in a given time space situation, acquiring information and theorization of the variable to expand the body of knowledge existing so far about these variables. The sample is made up of 108 table users from parts of the Superior Court of Justice of Lima East 2018 and as a tool a questionnaire was used consisting of 22 items with the Likert response scale.

The results of the investigation show that the level of quality of service to users at the table of parts of the Superior Court of Justice of Lima East 2018 is regular with 67.6%, is good at 24.1% and is poor 8.3% of the study population.

Keywords: Quality, service, court of justice

I. Introducción

1.1 Problematicación

En el contexto de la necesidad del mundo a nivel global para ofrecer la prestación y atención de calidad en todas las entidades privadas y estatales, en muchos países ya avanzaron bastante en sus instituciones públicas, sistematizándolas y mejorando su calidad en cuanto a la atención al usuario se refiere.

Inca (2015) refiere que el problema principal es que se percibe una mala calidad de atención a los usuarios dentro de las instituciones públicas en el municipio de un distrito de Andahuaylas 2015, dado que de manera continua se escuchan reclamos en todo tipo de medio, sobre casos de falta de atención, malos tratos, sin respeto discapacitados, falta de solución a los requerimientos, mucho tiempo de espera e incapacidad de los servidores, finalmente una deficiente calidad de atención.

A nivel institucional (“Vox Populi – Comunicación y Marketing”, 2013, p.p. 22-31), refiere que los funcionarios de una corte no están lo bastante satisfechos y a su vez ésta está relacionada con la atención en un área determinada, es poco; alcanzando un 49%; y con un nivel de aceptación del 7%. Por lo cual los usuarios de los servicios de justicia sugieren que se debe tomar distinto tipo de profesional, para mejorar la atención al usuario, Mejorar la infraestructura, Mejorar el sistema informático entre otras sugerencias. Es así que la calidad de atención.

Este deja mucho que desear por la percepción; porque se aparentemente no hay buena calidad de servicio es deficiente por la demora en la atención, por las dificultades en entender la información que se facilita a los usuarios, la demora de los funcionarios, lo que amerita una investigación.

1.2. Antecedentes

Internacionales

Vera, (2018). En el estudio que trata sobre la calidad de la atención y su asociación respecto de la apreciación en los que recibieron los servicios de todas las atenciones en el área de emergencia en pediatría del nosocomio central de Milagro, estudio que se presenta de una Institución de educación superior en Santiago en Guayaquil en Ecuador.

Núñez, (2015). Plantea un estudio que describe los servicios y su calidad en la *biblioteca central de la Pontificia Universidad (PUCMM)*”, estudio realizado en Murcia - España. Los resultados salen de la observación que indica que no existe buena calidad de servicio.

Del Salto, (2014). Presenta el estudio sobre la evaluación de determinados procesos en la percepción buena o mala de los servicios prestados y su relación con el grado de complacencia y aceptación de los atendidos que asiste en consultas dentro del departamento médico en el 2012.

Respecto a las hacer una apreciación sobre expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para el presente estudio se escogió el diseño observacional de tipo epidemiológico con criterios de análisis a profundidad, transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía. Concluye su investigación señalando que el 45% de las personas atendidas señalan que no tienen la ayuda para su debida atención.

Morán, (2016). En el estudio se da a conocer un meticuloso análisis sobre la calidad en los servicios de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde una visión de los usuarios, tesis.

El propósito de esta investigación fue analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario. La investigación estuvo planteada desde en la parte metodológica de descriptivo, se busca hacer un análisis de la situación en la que actualmente se encuentra la movilidad transporte de los autobuses en la provincia de Esmeraldas. Concluye su investigación

García, (2016). Presenta el estudio sobre plantear propuestas que tengan determinados indicadores que puedan medir la calidad del servicio hacia los usuarios de una determinada institución que manufactura productos de transmisión de potencia, este estudio se realiza a fin de recibir su título de magister como ingeniero Industrial en el Instituto Politécnico Nacional – Ciudad de México. Se plantea alcanzaren el estudio indicadores clave de calidad del servicio al cliente en la empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia

(PTP) que le permitan conocer el grado de satisfacción de sus clientes. Para el presente estudio eligió el enfoque cuantitativo dado que se hace uso de la recogida de información de datos y con procesamiento de información en base a la estadística donde se obtendrán porcentajes y frecuencias, que permiten encontrar lo patrones de conducta en la atención y en la percepción de los usuarios, así también busca asimilar las medidas de las percepciones que tiene en función de las atenciones prestadas. Concluye su investigación señalando que el diagnóstico de la atención según los clientes nos muestra que los mismos esperan más de lo que reciben.

Así también Ospina, (2015). Presenta un estudio sobre la medición los niveles de la prestación de servicios, en Valencia, España; en una entidad de transporte intermodal de mercancías, tesis que se presenta par tener el título de doctorando en Marketing, la visión que tuvo es establecer la relación del transporte y su calidad.

Nacionales

Redhead (2015). Sustentó el estudio que busca encontrar un nivel de correlación entre la calidad de la prestación que se plantea con la satisfacción en un centro de atención de San Miguel en la zona de Chaclacayo en el período del 2013, estudio que lo realiza para tener su grado de maestro en las prestaciones de la salud en la casa de estudio de San Marcos, Formula como objetivo principal la de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recoger los datos y luego procesarlos platea hacer uso de instrumentos. Como conclusión afirma que a partir de los objetivos éstos se logran determinar señalando que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013.

Chata y Lavado, (2015). Desarrolló la tesis donde buscan establecer una asociación entre la calidad de las prestaciones y el agrado de los atendidos en una clínica de prestigio y o privada en Lima Perú, estudio que se presenta para

tener el grado de maestro en gestión. Esta indagación se realiza dentro del paradigma cuantitativo. En el resultado general de la investigación se observa el resultado porcentual de 20% de participantes asumen una percepción sobre los encuestados perciben que la condición buena de la prestación como bueno mientras que la satisfacción de los usuarios es alto, mientras que el 18% perciben que la calidad es regular cuando rango del agrado de los receptores es medio y el 13% de los encuestados perciben que la condición de la prestación es malo porque la condición de los servidores es bajo en todos los asistentes o visitantes externos en un establecimiento de salud privado de Lima – Perú.

Arbulú, en el (2016). Presenta el estudio sobre el manejo de los recursos humanos y establecer la relación con la calidad de servicio, en el poder judicial y su instancia de la entidad del poder judicial lene la Banda de Shilcayo, en la región San Martín – 2016”, tesis para tener su grado de maestro. Esta investigación formula establecer la asociación entre las dos variables mencionadas. En el resultado del gráfico 08: atención, Según los resultados estadísticos los resultados nos dan porcentajes y frecuencias de distintas apreciaciones de los participantes. Es así que en la tabla 09 del 100% de los participantes en el estudio, muchos de los integrantes de esta entidad estatal que participaron en la encuesta es señalan su apreciación a un nivel regular con el 64% reiterando su afirmación en el nivel regular en el que se encuentran. Y además que solo el 4% afirma que dicha prestación es malo o inadecuado. Es por ello que se puede concluir señalando que el público servido, no necesariamente están completamente llenos de agrado y con la calidad recibida y consideran que la institución debe mejorar y cambiar sus procesos.

Borja y Pichilingue, (2015). En la tesis que presenta con la finalidad de alcanzar un grado académico en el nivel de posgrado en gestión pública pretende medir los niveles en lo que se encuentra la *atención de servicios administrativos y a su vez establecer la asociación durante el año 2014*, tesis para– Perú. Esta investigación tuvo.

Este trabajo de indagación de alto nivel seguirá el método científico para la búsqueda de información a nivel descriptivo. En el resultado global y completo de la indagación se puede percibir que en cuanto a los niveles de atención de

servicios administrativos. Del total de encuestados la mayor cantidad 71%, manifestó que el nivel de atención de servicios administrativos es malo, el 11% es regular y el 25% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios de Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de atención de los servicios administrativos del Poder Judicial de Huaura es alto, la satisfacción del usuario también será alto. En el resultado global de la indagación realizada se aprecia que en cuanto a las ratios de satisfacción de usuario. Del total de encuestados la mayor cantidad 65%, manifestó que el nivel de las habilidades en la disposición al responder es bajo, el 31% es medio y el 4% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el rango de agrado de las personas que asisten a la institución judicial señala que el Poder Judicial de Huaura es bajo, en cuanto a la prestación de los servicios administrativos será malo.

Liza y Siancas, (2016). En la tesis "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*", tesis para recibir su grado de maestro en administración de empresas en la Universidad Privada del Norte – Perú. Esta es correlacional; y es transversal. Lo que implica la pretensión de arribar a una medición del grado de asociación entre las dos variables: calidad de servicio y satisfacción del cliente. En este sentido los estudios correlacionales, como menciona (Arias O., 1999) se ocupan de la relación de dos o más variables. En su conclusión señala que. Se logró hacer una apreciación sobre la percepción general, y arriba a la conclusión que es bastante baja en todas las oficinas sucursales de esta entidad, mostrando diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Además, tres agencias presentan niveles elevados de insatisfacción: Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz. También se logra hacer un diagnóstico calidad que brindan como percepción los usuarios de cada establecimiento, se arriba a los resultados 15.44 siendo la calidad esperada (expectativa) 19.68, con lo que se deduce que existe una brecha (gap) entre lo esperado y lo recibido, por parte del cliente. El SERVQUAL como instrumento de medición ofrece resultados concluyentes y permiten afirmar que existen diferentes niveles de expectativas entre agencias y lo mismo entre los niveles de percepción.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Calidad

Según lo formulado por Ros (2016) determinar la calidad es buscar una apreciación a partir de una visión externa en especial sobre la demanda del usuario es la que incide en el quehacer institucional, asumiendo , por tanto la calidad de juez el cliente que es merecedor del servicio que se le ha brindado, dejando a la entidad prestadora del servicio que identifique las exigencias de las personas con la intención de otorgarlas atenciones y lleguen a la satisfacción como cliente a través de los cambios durante el desarrollo mediante la aplicación de los procedimientos que de manera directa están ligados a el trato con el usuario de manera personal (p.37)

Donabedian (1989) propuso una definición de calidad asistencial dada a partir de un visión amplia y completa en un contexto de cambio y global: señala que: “la calidad en el servicio de una prestación se platea como todo lo que se espera pueda obtenerse y que lo requiere le den favor de cada uno de los usuarios” (p.29)

Según Blanco y Lobato (2013). Se puede definir como calidad como un todo de partes conjuntas y sistematizadas. (p. 67)

Paz (2005) formula que “hacer uso del término calidad es hacer referencia todo aquello que se recibe, que se obtiene, que se le ofrece, en situaciones y cosas tangibles denominados básicos como artículo y su condición, así como las prestaciones concluidas, por el contrario, y sobre todo a los procesos los mismos que se deben de relacionar con los mencionados artículos o prestaciones” (p. 176).

También indica que una determinada condición que debe tener un artículo o prestación tiene una dependencia elementalmente sobre la de la capacidad que tiene la institución en el afán de encontrar de manera apropiada cada uno de las exigencias que necesitan todos usuarios en el afán de satisfacer sus necesidades, en todo ámbito

El Servicio

Para Lovelock (2009) hacer una definición sobre el servicio, es hacer mención a toda actividad, ya sea económica o de otra índole haciendo referencia al desenvolvimiento según los cronogramas y plazos previstos considerando lo que se obtendrá en favor de ello, ya sea compensaciones económicas o valoraciones de distinto índole para contra prestar el servicio otorgado” (p. 54). Es por ello que considera el involucramiento de los varias partes que son. (p. 54)

Según Kotler (2006) un servicio es cualquier actuación o actitud o cometido esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad, que alguien o una de las partes ofrecen a la otra. Haciendo la precisión en que la prestación puede ir ligada o no a productos físicos. (p. 22)

Servicio: “Es uno de los distintos medios para entregar valor a los clientes, que ayuda a obtener determinados resultados que los receptores, en este caso los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008, p. 6).

Calidad de servicio

En cuanto a la definición de la calidad de la atención Castro, (2012). Señala que en los momentos actuales es importante precisar que la calidad de la atención es demasiado complejo y abstracto, y se refiere hacer posible y proporcionar una atención buena y completa en todos los ámbitos y prestaciones donde exista un usuario. (p.61).

La calidad en el ofrecimiento de un determinado servicio deviene en un diagnóstico sobre las intenciones que tiene el cliente, sus componentes teóricos son: tangibilidad, la capacidad de reacción o respuesta, la confiabilidad o confianza, la seguridad y el trato empático, ello ocasiona el grado de satisfacción, que no es otra cosa que son todas aquellas factores que influyen en la percepción de las necesidades personales que uno requiere cuando accede a un determinado servicio (Gowan 2011, p. 257)

Quijano (2004, p. 12) "La calidad de servicio es la capacidad de cumplir en los tiempos determinados los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los

clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)".

El enfoque Servqual

La evaluación psicométrica denominada Servqual tiende a ser denominado como instrumento que diagnóstica ha sido creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry cuya tiene como fin la de hacer que se mejore en cuanto a los servicios que brinda una determinada institución. Su uso es a través de un cuestionario modelo con escala likert para la evaluación al cliente, el cual consiste en medir las aspiraciones y deseos de las prestaciones que se recibirán y la apreciación de la prestación que se ha obtenido en el área donde lo ha requerido. Busca establecer una determinada en las dos actitudes es el índice ella es el grado de apreciación del usuario y se utiliza cinco dimensiones:

Los componentes tangibles la forma cómo se presenta los materiales.

Entender el conjunto de habilidades respecto a un hecho y cómo se ha respondido y para prestarles una prestación veloz y en los tiempos establecidos.
Iniciativa para ayudar

Fiabilidad Una forma de hacer un servicio fiable

Seguridad es saber sobre cada uno de los pasos a cumplir debidamente estructurados.

Empatía. Formado por una determinada escala que de alternativa múltiple cuyo diseño está centrado en comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, y los resultados de los indicadores se obtienen luego de aplicar la herramienta y procesar los datos adecuadamente (Dávila, 2003)

Componentes (Dimensiones)

Para encontrar los componentes teóricos o llamados dimensiones de la variable se acudió a la teoría formulada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que son investigadores y que luego de realizar su investigación sobre los niveles de calidad en los servicios, llegan a crear una determinada escala para calificar la satisfacción del cliente y por ende la calidad de servicio, considerando los

siguientes componentes: La tangibilidad, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, considerando sus indicadores y una determinada cantidad de ítemes para su medición

Estos escritores hacen mención a que la calidad que se ofrece es los resultados del conflicto y choque entre expectativas y calidad que se percibe.

A continuación, se describe cada uno los componentes encontrados y considerados para la sostenibilidad teórica de la variable de estudio:

Componente denominado: Elementos tangibles

Müller (2003), refiere que esta dimensión hace mención “a las características que tiene el proveedor, tanto a nivel físico como o es la apariencia, como los equipos, instalaciones y accesorios que éstos tienen al momento de atender al usuario” (p. 12)

Componente denominado: Capacidad de respuesta

Según lo formulado por la dirección general de recursos humanos del ministerio son todos los procesos brindados como un determinado servicio. Así mismo, representa la capacidad de prestar y tener iniciativa a socorrer a los servidores y proveedores para una prestación de manera directa y eficaz. (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Dimensión: Fiabilidad

Definida como el conjunto de acciones que otorgan confianza, a través del cumplimiento de cada uno de los procesos que inspiran confianza. Está asociada a comunicar y dar solución a los problemas.

Dimensión de seguridad

A decir de Müller (2003), La seguridad es “la parte de toda gestión en donde la calidad está orientada a otorgar la debida confianza en que se harán efectos y hacen caso a las exigencias de la calidad” (p.10). La seguridad de toda calidad ejecutar un conjunto de acciones debidamente planificadas e implementadas por la empresa.

La dimensión: Empatía

Hace referencia a una destreza o habilidad propia de las personas, del ser humano, para poder completar una comunicación de manera cordial y pacífica con los demás.

Así mismo, es importante precisar y recalcar que la empatía hace referencia a una prestación de manera individual que otorga una determinada entidad pública o privada a sus visitantes o a quienes requieren de las atenciones. (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985)

Órgano jurisdiccional del poder judicial de Lima Este

Orígenes

Según una norma emitida por el estado denominada decreto ley N° 25680, difundida en el periódico oficial “El Peruano” el 18 de agosto de 1992 se desconcentro y descentralizo el Distrito Judicial de Lima, en los Distritos Judiciales del Cono Norte, Cono sur y Chosica; estableciéndose que el Distrito Judicial de Chosica comprende diversos distritos entre ellos el de Ate Vitarte, Lurigancho – Chosica, Chaclacayo, Santa Eulalia y Huarochirí – Matucana.

La Ley N° 28765, Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” del 28 de junio del año 2006, modificó el Decreto Ley N° 25680, en el extremo en que se cambió la denominación del Distrito Judicial de Chosica por el Distrito Judicial de Lima Este, cuya sede se ubicara en Chosica.

El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial por Resolución Administrativa N° 316-2008-CE-PJ, de fecha 17 de Diciembre del 2008, reubico la Sede de la Corte Superior de Justicia de Lima Este al Distrito de Ate ampliando su competencia territorial, la misma que actualmente comprende a los Distritos de ATE – Vitarte, Lurigancho- Chosica, Chaclacayo – Chosica y Santa Anita, así como la Provincia de Huarochirí – Matucana.

Descripción

La Corte Superior de Justicia de Lima Este, está integrada por 117 órganos jurisdiccionales disgregados en 29 sedes judiciales y una sede administrativa.

Estas sedes están ubicadas en los distritos de Lurigancho, Chaclacayo, Ate, Santa Anita, La Molina, San Juan de Lurigancho, El Agustino, Centro Poblado Rural Huertos de Manchay, Pachacamac y en la Provincia de Huarochirí.

Sobre la visión

La visión es que la Institución es autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

Sobre la misión

La misión es "Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional".

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿En qué nivel se encuentra la calidad de servicio en la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018?

Problemas específicos

P.E. 1

¿En qué nivel se encuentra los elementos tangibles en una institución judicial de Lima Este 2018?

P.E.2

¿En qué nivel se encuentra la capacidad de respuesta en una institución judicial de Lima Este 2018?

P.E. 3

¿En qué nivel se encuentra la fiabilidad en una institución judicial de Lima Este 2018?

P.E. 4

¿En qué nivel se encuentra la empatía en una institución judicial de Lima Este 2018?

P.E. 5

¿En qué nivel se encuentra la seguridad en una institución judicial de Lima Este 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificar a nivel teórico:

El estudio de indagación se presenta para dar diversas propuestas y aportes a nivel de sustento teórico sobre de la calidad de servicio que permitirá la búsqueda y presentación de información actual, relevante y sistemática respecto a esta variable de estudio.

Justificación práctica:

El trabajo de investigación busca aportar la mejora del servicio que se perciben los usuarios a la institución judicial, centrándose en la influencia que tiene su atención en la mesa de partes. Ello apoya de manera directa a la gestión de quienes tienen a cargo la dirección de la institución, al saber en qué nivel se encuentra la condición y naturaleza de la prestación de servicio a determinados clientes en la institución judicial seleccionada.

Justificación metodológica

En cuanto a justificación metodológica del estudio permitirá cuando se obtengan sus resultados a partir de la aplicación de un determinado método de estudio previamente seleccionado, que permitan un obtener los saberes debidamente validados y con resultados confiables, asimismo los instrumentos tendrán la las exigencias que el modelo plantea a fin de ser confiables para su posterior consideración en otros estudios de la misma índole, por ello es indispensable, ya que le da valor al trabajo investigativo.

1.6 Hipótesis

Respecto a la formulación de hipótesis Galán (2009) hace la referencia que no necesariamente todos los estudios de indagación deben de tener hipótesis, de acuerdo al tipo de investigación, en este caso estudio descriptivo, ya no son requeridas con obligatoriedad, y solo es se necesita formulas determinadas interrogantes a manera de formulación de la problemática a investigar.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Describir el estado de calidad de servicio en una institución judicial de Lima Este 2018
Objetivos específicos

O.E.1

Establecer el nivel de elementos tangibles en una institución judicial de Lima Este 2018

O.E.2

Establecer el nivel de capacidad en una institución judicial de Lima Este 2018

O.E.3

Describir el nivel de fiabilidad en una institución judicial de Lima Este 2018

O.E.4

Establecer el estado de empatía en una institución judicial de Lima Este 2018

O.E.5

Determinar el estado de seguridad en una institución judicial de Lima Este 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La indagación realizada tiene un enfoque de tipo cuantitativo, dado que según Hernández (2010) "el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar Hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamientos y probar teorías. (p.4)

Al respecto Hernández, (2010, p.151) afirma que los diseños no experimentales son apropiados de acuerdo a las categorías que no se permite su involucramiento a fin de no variar los resultados". En ese mismo sentido Hernández et al (2010, p. 208) Establecen que todo estudio según su cronograma de recopilación de datos es transversal, dado que solo se recoge la información en un momento determinado".

Así también es de tipo básica

El trabajo investigado asumió el diseño No Experimental, de corte transversal descriptivo.

Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para nuestro estudio es descriptivo simple.

M - OX
 M = Es la muestra
 OX = Es la observación de la muestra

El diseño es:



Figura 1. Muestra el proceso de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Operacionalizar una categoría implica realizar todo un proceso para poder tener la factibilidad de medir la variable y a través de esta se puede generar el instrumento que se utilizará durante la investigación.

Tabla 1.

Operacionalizar la categoría: Calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores
Fiabilidad	Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca
	Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.		2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos
Capacidad de respuesta	Amabilidad	6,7,8,9	4=Una vez a la semana
	Cortesía Tiempo de duración de la atención		5=Todos los días
Seguridad	Información oportuna al usuario	10,11,12,13	
	Solución a los problemas Generar confianza Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera		
Empatía	Capacidad para entender al usuario	14, 15, 16,	
	Amabilidad en el trato cuando atiende Claridad en sus orientaciones Paciencia y comprensión	17,18,	
Elementos tangibles	Personal correctamente uniformado Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos Iluminación del ambiente	19,20,21,22	

2.3. Población y muestra

Población

Está constituida por 150 usuarios a la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018.

Muestra

Estará conformada por 108 usuarios a la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Procesando los datos:

Z (1,96): Es el valor de $(1 - \alpha)$

P (0,5): es la proporción positiva.

ε (0,05): Margen de error

N (150): Tamaño de la población.

n : será tamaño de la muestra.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 150}{0,05^2 (150 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 108$$

Es decir, aplicaremos el cuestionario a 108 usuarios que acuden a la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Durante la indagación se hizo uso de la encuesta a través de un instrumento que permitió la recogida de información, este instrumento tuvo 22 interrogantes para la categoría de estudio calidad de servicio, a fin de poder recopilar toda la data relevante para completar la indagación de la variable de estudio.

Técnicas

El estudio de indagación se hizo tuvo como técnica al procedimiento denominado encuesta

Instrumento:

Se utilizará como instrumento para recoger los datos el cuestionario.

Para la ejecución de la indagación se hizo uso de la administración del cuestionario estandarizado al público usuario.

Categoría: Calidad de atención

Instrumento:

Se utilizará como instrumento para recoger los datos el cuestionario.

Para la ejecución de la indagación se hizo uso de la administración del cuestionario estandarizado al público usuario.

Variable: Calidad de atención

Instrumento: Se aplicó una prueba

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre calidad de atención
Autor:	<u>Cronin</u> y Taylor, 1994,
Adaptado	Lic. José Luis <u>Asto Montes</u>
Procedencia:	Lima – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable calidad de atención
Administración:	Grupal
Duración:	30 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la variable calidad de atención
Estructura:	La escala consta de 22 ítems, y con 05 alternativas de respuesta, de la categoría calidad de atención.

Sobre la validación y fiabilidad del instrumento

Validez

La evaluación que exige el modelo para el instrumento es hacer la validación que se realizó a través de la evaluación de un juicio de expertos quienes miden el contenido, el criterio y el constructo de la variable.

Confiabilidad

La confiabilidad se realiza a través de una aplicación previa a manera de piloto y se usa el estadígrafo denominado Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 20 colaboradores, para luego realizar el procesamiento de la información obtenida expresada en frecuencias y porcentajes, mediante el software estadístico SPSS en la versión 23.

Tabla 2.

Sobre la fiabilidad del instrumento

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de sujetos
,760	22

El ratio alcanzada en estadígrafo Alfa de Cronbach 0,760 lo que demuestra que el instrumento es confiable

Base de datos prueba piloto

2.5. La metodología para la evaluación y análisis de la información

Se tomará la encuesta a un grupo muestral debidamente seleccionado, para luego hacer la base de datos en Excell, para que luego sean analizados los datos mediante el software SPSS 24.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio cumple los criterios de evaluación, en cuanto a la recogida de datos tiene las autorizaciones y permisos correspondiente, así también respeta el anonimato de los participantes en el estudio a través de las encuestas.

III. Resultados

3.1 Descripción

En esta parte del informe se presenta los resultados descriptivos de la Calidad de servicio respecto a la atención que ofrece el área en la Institución judicial de Lima Este 2018

Tabla 3.

Tabla de porcentajes de los usuarios según del nivel de atención que reciben en la entidad judicial de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	9	8,3	8,3
	Regular	73	67,6	67,6
	Buena	26	24,1	24,1
	Total	108	100,0	100,0

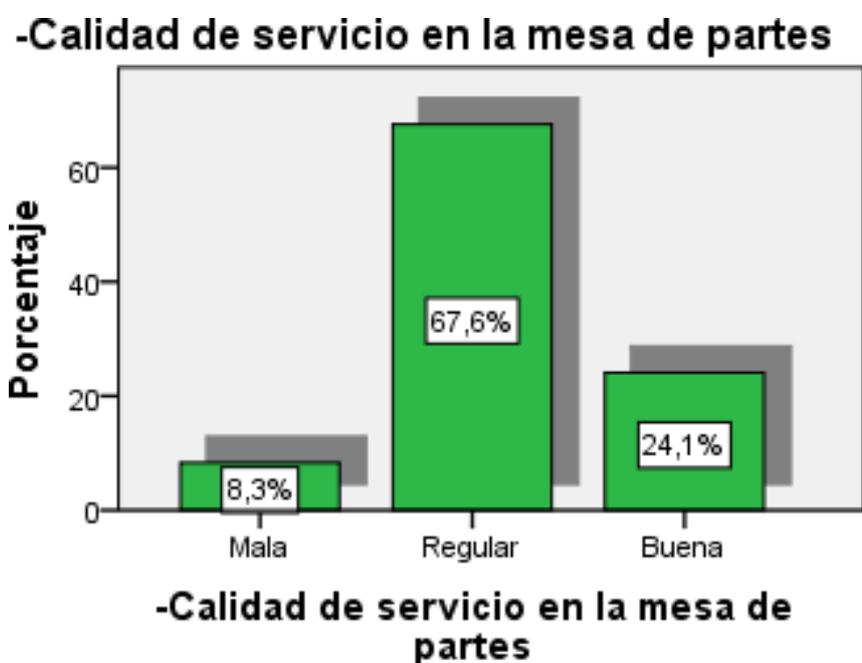


Figura 2. Frecuencia y porcentaje de los clientes según los niveles de prestación en la institución

Interpretación

Los resultados obtenidos como se muestran en los datos, se observan que el 8,3 % de los clientes de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que la calidad de atención es mala, el 67,6 % regular y el 24,1 % buena.

Resultados descriptivos del componente: Tangibilidad

Tabla 4.

Resultados descriptivos de frecuencias y porcentajes de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según los elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	12	11,1	11,1
	Regular	54	50,0	50,0
	Buena	42	38,9	38,9
	Total	108	100,0	100,0

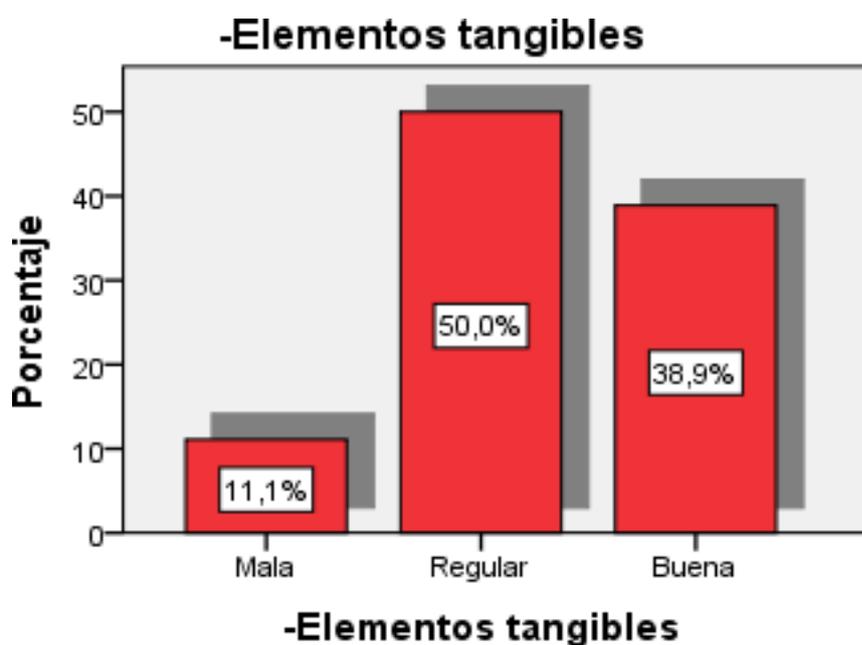


Figura 3. Resultados descriptivos de los clientes según los elementos tangibles

Detalle

Los diversos datos obtenidos en la tabla 4 y figura 1, se observa que el 11, 1 % de los usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de los elementos tangibles es malo, el 50 % regular y el 38,9 % bueno.

Resultados descriptivos de la dimensión: Fiabilidad

Tabla 5.

Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	5	4,6	4,6
	Regular	77	71,3	71,3
	Buena	26	24,1	24,1
	Total	108	100,0	100,0

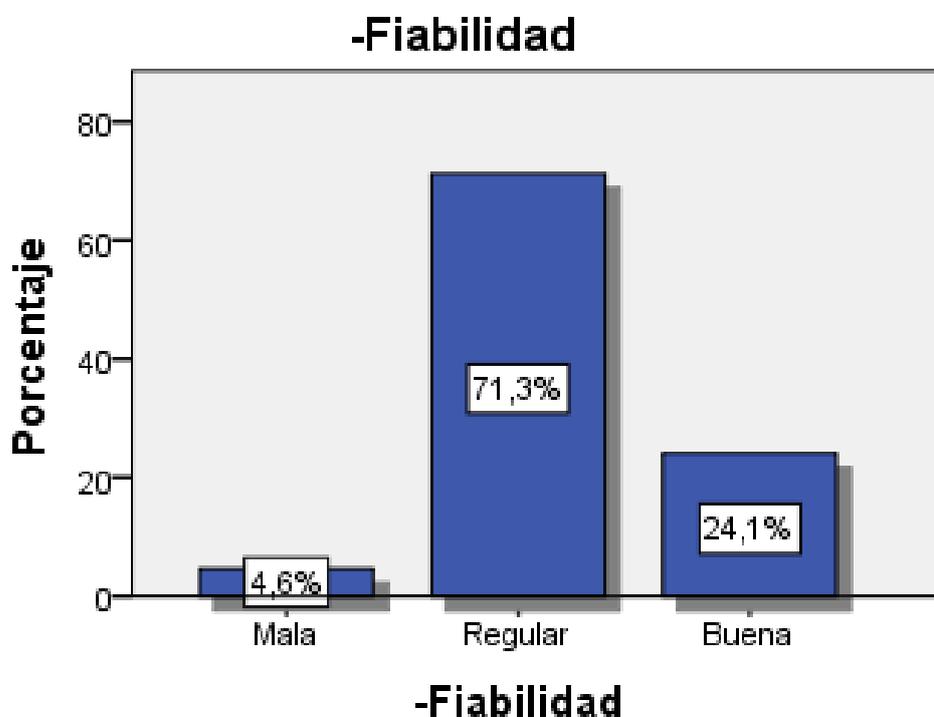


Figura 4. Resultados descriptivos de los usuarios según la fiabilidad

Interpretación

Los datos que se obtienen en la tabla y figura, nos indican que el 4,6 % de los usuarios del área de trabajo materia de estudio que es una Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de la fiabilidad es malo, el 71,3 % regular y el 24,1 % buena.

Resultados descriptivos de la dimensión: Seguridad

Tabla 6.

Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	6	5,6	5,6
	Regular	77	71,3	71,3
	Buena	25	23,1	23,1
	Total	108	100,0	100,0

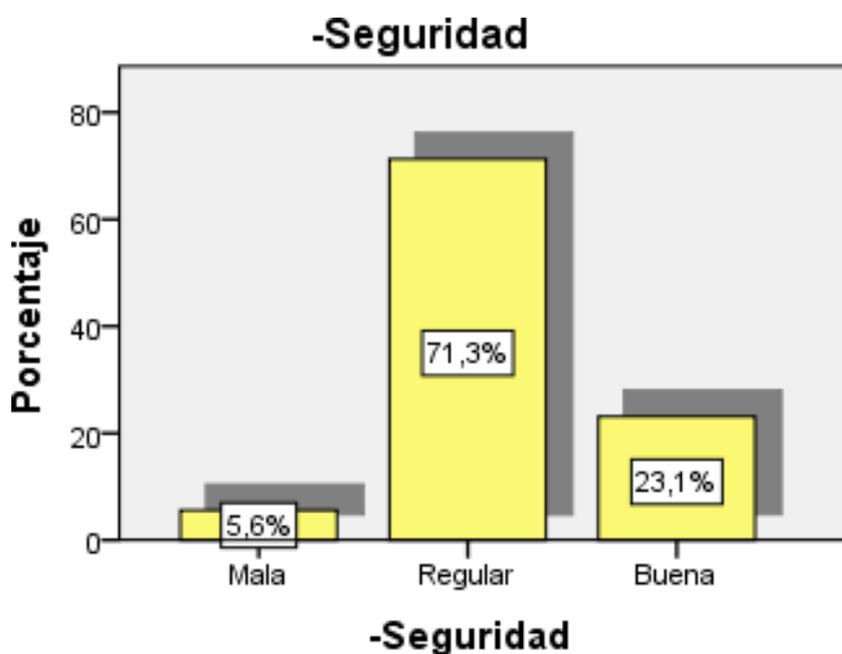


Figura 5. Resultados descriptivos de los usuarios según la seguridad

Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observa que el 5,6 % de los usuarios de un área de trabajo en la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de seguridad es malo, el 71,3 % regular y el 23,1 % buena.

Resultados descriptivos de la dimensión: Empatía

Tabla 7.

Resultados descriptivos de los usuarios en una institución judicial de Urna Este según la empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	6	5,6	5,6
	Regular	62	57,4	57,4
	Buena	40	37,0	37,0
	Total	108	100,0	100,0

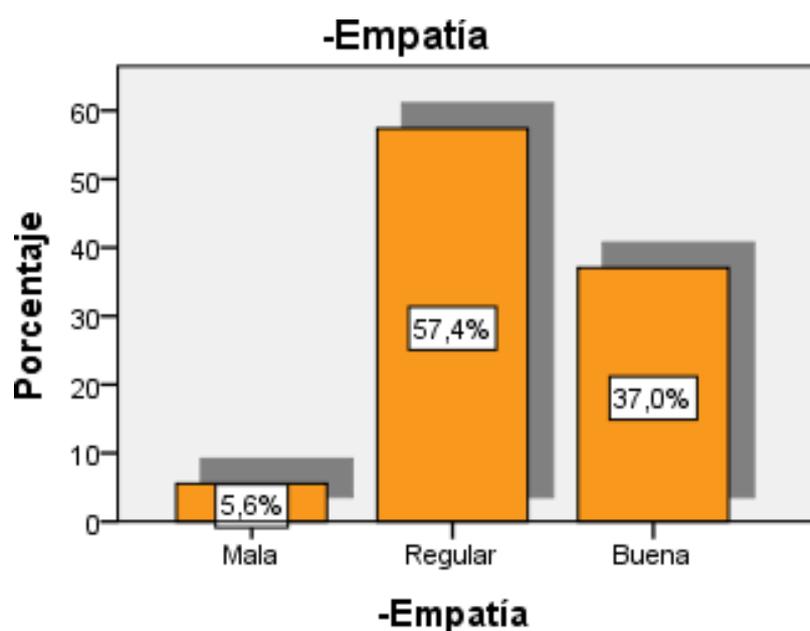


Figura 6. Resultados descriptivos de los usuarios según la empatía

Interpretación De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observa que el 5,6 % de los usuarios del un área de trabajo seleccionado en la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de empatía es malo, el 57,4 % regular y el 37,0 % buena.

Resultados descriptivos de la dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 8.

Presentación de datos en frecuencias y porcentajes de los usuarios en una institución judicial de Lima Este según la sensibilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	6	5,6	5,6
	Regular	56	51,9	51,9
	Buena	46	42,6	42,6
	Total	108	100,0	100,0

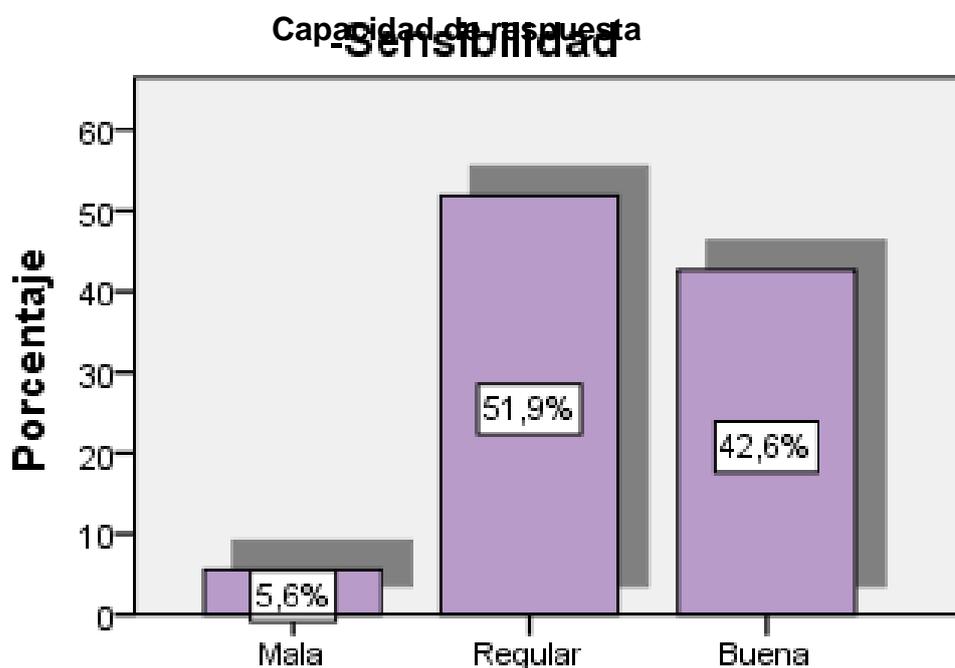


Figura 7. Resultados descriptivos de los usuarios según la calidad de la capacidad de respuesta

Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observa que el 5,6 % de los usuarios del área de trabajo seleccionada de la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de capacidad de respuesta es malo, el 51,9 % regular y el 42,6 % buena

IV. Discusión

Luego de procesar los datos sobre la categoría de trabajo denominada calidad de la prestación en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018, se observa que el 8,3 % de los usuarios de la institución. Este consideran que la calidad de atención es mala, el 67,6 % regular y el 24,1 % buena. Resultados descriptivos que se asemejan a los hallazgos encontrados por Vera, (2018). En la tesis de calidad de una universidad en Guayaquil, Ecuador, Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Para el componente teórico denominado elementos tangibles, se observa que el 11,1 % de los usuarios de la institución Este consideran que el nivel de los elementos tangibles es malo, el 50 % regular y el 38,9 % bueno. Resultados que concuerdan en cuanto a sus resultados descriptivos con los de Núñez, (2015). Presentado en el estudio sobre la calidad de los servicios del área d atención en bibliografía de la Universidad Pontificia Madre y Madre (PUCMM)", tesis en la Universidad de Murcia - España.

Para la dimensión *fiabilidad los porcentajes de los usuarios de la institución Este*, se observa que el 4,6 % de los usuarios desde la institución consideran que el nivel de la fiabilidad es malo, el 71,3 % regular y el 24,1 % buena. Resultados que se alinean a los encontrados por Morán, (2016).En el trabajo de investigación sobre los análisis de la calidad de los servicios de transporte urbano en los microbuses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario", tesis para

optar el grado de magister en administración de empresas con mención en planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas. El propósito de esta. Concluye su investigación señalando que para medir la satisfacción de los usuarios fue necesario consultarles cómo calificarían algunas variables del servicio recibido, es así que en relación al trato por parte de choferes y cobradores, el 95,82% está insatisfecho; referente a la comodidad y limpieza de unidades el 79,61% está insatisfecho; sobre el costo actual del servicio el 73,22% está satisfecho; en cuanto a la conducción de los buses el 78,63% está insatisfecho; y por último en relación al cumplimiento de rutas y frecuencias el 79,60% está satisfecho. De manera general los usuarios calificaron el servicio de transporte de buses como regular, malo y muy malo en un 93,85%.

Para la dimensión seguridad los porcentajes de los usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, se observa que el 5,6 % de los usuarios de la institución Este consideran que el nivel de seguridad es malo, el 71,3 % regular y el 23,1 % buena. Se arriban a encontrar los datos que tienen similitud con los encontrados por García, Parala indagación presente eligió el enfoque cuantitativo dado que hace uso de la recolección de datos y teniendo como fundamento la medición numérica y la apreciación estadística, y como objetivo la necesidad de establecer cuáles son los patrones de comportamiento, sobre todo en los que reciben la atención de manera directa por el personal de la compañía. Para ello se hará uso de un tipo de trabajo descriptivo para obtener la caracterización de los servicios y atenciones prestadas a los asistentes de la empresa manufacturera de productos de Transmisión de Potencia, y por supuesto también observar las tendencias de sus clientes respecto a las percepciones que tiene respecto al servicio recibido.

Para la dimensión empata los porcentajes de los usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, se observa que el 5,6 % de los usuarios de la institución Este consideran que el nivel de empalia es malo, el 57,4 % regular y el 37,0 % buena. Resultados que se aliena a los encontrados por Chata y Lavado, (2015). Desarrolló la tesis "Calidad de atención del personal asistencial y satisfacción de usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur Lima - Perú, año 2014", tesis para optar el grado de magister en gestión de los

servicios de la salud en la Universidad César Vallejo - Perú. Esta investigación tuvo el siguiente resultado. El presente trabajo de investigación seguirá el método de investigación hipotético deductivo - enfoque cuantitativo. En el resultado general de la investigación se observa que el 20% de los encuestados perciben que la calidad de atención es bueno mientras que la satisfacción de los usuarios es alto, mientras que el 18% perciben que la calidad es regular cuando el nivel de la satisfacción de los usuarios es medio y el 13% de los encuestados perciben que la calidad de atención es malo porque la satisfacción de los usuarios es bajo de los usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur de Lima - Perú.

Para la dimensión capacidad de respuesta los porcentajes de los usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, se observa que el 5,6 % de los usuarios de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este consideran que el nivel de sensibilidad es malo, el 51,9 % regular y el 42,6 % buena.

Resultados que tienen coincidencias con los encontrados por Borja y Pichilingue, (2015).

Se observa en cuanto a los niveles de atención de servicios administrativos. Del total de encuestados la mayor cantidad 71%, manifestó que el nivel de atención de servicios administrativos es malo, el 11% es regular y el 25% es bueno. Por lo que se concluyó que los usuarios de Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de atención de los servicios administrativos del Poder Judicial de Huaura es alto, la satisfacción del usuario también será alto. En el resultado total y completo del estudio se aprecia en cuanto a los estados de satisfacción de usuario. Del total de encuestados la mayor cantidad 65%, manifestó que el nivel de capacidad de respuesta es bajo, el 31% es medio y el 4% es alto. Por lo que se concluyó que los usuarios del Poder Judicial de Huaura, consideraron que cuando el nivel de aceptación y asimilación de los prestatarios del Poder Judicial de Huaura es bajo, la atención de los servicios administrativos será malo.

V. Conclusiones

Primera

El estado de calidad de servicio a los usuarios en una institución judicial de Lima Este 2018, es regular con un 67,6 %, es buena en un 24,1 % y es mala 8,3 %

Segunda

El nivel de elementos tangibles en una institución judicial de Lima Este 2018, es malo en un 11,1 %, es regular en un 50 % regular y bueno con un 38,9 %.

Tercera

El estado de la capacidad de respuesta en una institución judicial de Lima Este 2018, es mala en un 5,6 %, es regular en el 51,9 % y buena en el 42,6 % de la población de estudio

Cuarta

El nivel de fiabilidad en una institución judicial de Lima Este 2018, es mala para 4,6 %, es regular para el 71,3 % y es buena el 24,1 % de la población de estudio

Quinta

El nivel de empatía en una institución judicial de Lima Este 2018, es mala para el 5,6 %, regular para el 57,4 % y es buena 37,0 % buena, de la población de estudio

Sexta

El nivel de seguridad en una institución judicial de Lima Este 2018, es malo para el 5,6 %, es regular para el 71,3 % y es buena para el 23,1 % de la población de estudio

VI. Recomendaciones

- Primera** Se recomienda mejorar la calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, empleando nuevas estrategias de atención. Toda vez que hay regular calidad en la atención a los litigantes y abogados que llegan a diario a fin de presentar sus recursos.
- Segunda** La indagación científica realizada muestra que aun el nivel de elementos tangibles como son los equipos de cómputo y de oficina no son los adecuados para el buen desempeño de labor del personal de mesa de partes. Del mismo modo se observa que aún debe haber mayor apoyo logístico con la finalidad de la mejora en cuanto a los servicios prestados con calidad en la institución del poder judicial tan importante como es la Corte Superior de Justicia de Lima Este.
- Tercera** Del resultado obtenido se observa que el público de los servicios de justicia aún en regular cantidad se encuentra poco satisfecho con la atención que reciben. Por lo tanto, es necesario que la institución permanentemente capacite al personal de mesa de partes a fin de que mejoren la atención; consecuentemente se revierta la apreciación del público.
- Cuarta** Los hallazgos del trabajo hacen posible demostrar que cada cierto tiempo el público forma colas a fin de ser atendidos en la mesa de partes; por problemas con el sistema en cuanto a la lentitud y constante actualización de versión. Lo cual genera una regular apreciación del público en cuanto a la fiabilidad, por lo cual debe de corregirse estas deficiencias a fin de incrementar el nivel de aceptación.
- Quinta** Se recomienda que la institución programe actividades de Coaching para el personal de mesa de partes a fin de que mejoren sus aptitudes y cualidades. Teniendo como fin fundamental la calidad de servicio; haciendo notar que los intereses de la Corte Superior de Justicia de Lima Este están por encima de los intereses particulares.

De tal manera que se revierta la regular aceptación del público hacia el personal de mesa de partes.

Sexta En el presente trabajo de investigación se aprecia que aún le cuesta al personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este generar confianza al público; por la sobrecarga laboral existente en estas áreas, aunado a ello la falta de personal.

Por lo tanto, es recomendable dotar de más personal preparado y/o capacitado a la mesa de partes a fin de que efectúen una labor asequible y personalizada, lo cual generará mayor seguridad en el público.

VIII. Referencias

- Arbulú, (2016). *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”*, tesis para optar el grado de magister en gestión pública en la Universidad César Vallejo – Perú.
- Borja y Pichilingue, (2015). *“Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura, 2014”*, tesis para optar el grado de magister en gestión pública en la Universidad César Vallejo – Perú.
- Blanco, C. y Lobato, F. (2008). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Edit. MACMILLAN Profesional, España 2008.
- Berry, L. Parasuraman, A. y Zeithaml V. A. (1988). *El servicio y la calidad*. Madrid Editorial Horizonte.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Chata y Lavado, (2015). *“Calidad de atención del personal asistencial y satisfacción de usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur Lima – Perú, año 2014”*, tesis para optar el grado de magister en gestión de los servicios de la salud en la Universidad César Vallejo – Perú
- Castro, J. (2012). *Estudio de factibilidad del Proyecto de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior en el Perú*. Lima: Pro Calidad. Sineace
- Dávila, M. (2003). *Marketing en los servicios de educación: Modelos de percepción de calidad*. Recuperado 6 de abril de 2017, a partir de <https://es.scribd.com/doc/4714431/Ejemplo-de-tesis-doctoral-hecha>
- Del Salto, (2014). *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012”*, tesis para optar el grado de magister en gestión de salud en la Universidad Central del Ecuador.
- Donabedian, A. (1989). *"Evaluando la Calidad de la Atención Médica*. México Prensa Mexicana".

Donabedian, A. (1989). *La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada?*, JANO

Fernández, G., Zapata, Y., González, Z. y Vargas, J. (2012). *Las dimensiones no Reconocidas*.file:///D:/Downloads/Dialnet-EticaYPoliticaEnPsicologia-1226775%20(1).pdf

García, (2016). “*Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*”, tesis para optar el grado de maestro en Ingeniería Industrial en el Instituto Politécnico Nacional – Ciudad de México.

Galán M. *Metodología de la investigación*. Bucaramanga: Colmundo

Hernández, P. (2002). *Estudio descriptivo del síndrome de burnout en personal de salud del Hospital Militar de Bogotá*. Acta Colombiana de Psicología.

Hernández, R, Fernández, C; Baptista (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández, R; Fernández, C; y Bautista, P. (2006). *Metodología de Investigación*. México: Mc. Graw Hill.

Hernández R., Méndez S., Mendoza C., (2014) *Metodología de Investigación*. México: Mc. Graw Hill.

Inca p. (2015). *Calidad de atención a los usuarios dentro de las instituciones públicas en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*, Tesis

KotlerP. (2006) *Dirección de marketing*. México. Pearson

Liza y Siancas, (2016). “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*”, tesis para optar el grado de magister en administración de empresas en la Universidad Privada del Norte – Perú.

Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios*. México: Pearson.

Morán, (2016). “*Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*”, tesis para optar el grado de magister en administración de empresas con mención en

planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas.

- Morone, M., (2012). Artículo: Métodos y técnicas de la investigación científica», [en línea], 2012, [consulta: 2014-04-18], Disponible en: http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf >Müller, E. (2003) *Cultura de calidad de servicio*. (1ª Ed). México: Trillas
- Núñez, (2015). *“Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM)”*, tesis para optar el grado de doctor en la Universidad de Murcia - España.
- Ospina J. (2015). *“Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”*, para optar el grado de Doctor en Marketing. En Valencia, España;
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1998). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 15, 23, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*; Edición Díaz de Santos, S.A., España.
- Pereira, J. (2013). *Atención al cliente en el sector público*. <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Paz (2005). *Administración de la calidad total*. Mar del Plata
- Redhead R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ros E. (2016). *Evaluación de la calidad*. Colombia

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES																																																						
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de elementos tangibles en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de empatía en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?</p>	<p>Objetivo general Describir el nivel de calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018</p> <p>Objetivos específicos Establecer el nivel de elementos tangibles en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018</p> <p>Describir el nivel de capacidad de respuesta en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018</p> <p>Describir el nivel de fiabilidad en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018</p> <p>Describir el nivel de empatía en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018</p> <p>Describir el nivel de seguridad en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Oportunidad de la atención</td> <td>1,2,3,4,5</td> <td>1=Nunca</td> </tr> <tr> <td>Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.</td> <td></td> <td>2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5=Todos los días</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Amabilidad</td> <td>6,7,8,9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cortesía Tiempo de duración de la atención</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Información oportuna al usuario</td> <td>10,11,12,13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solución a los problemas Generar confianza</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Empatía</td> <td>Capacidad para entender al usuario</td> <td>14, 15, 16,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amabilidad en el trato cuando atiende</td> <td>17,18,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Claridad en sus orientaciones</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Paciencia y comprensión</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Elementos tangibles</td> <td>Personal correctamente uniformado</td> <td>19,20,21,22</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Iluminación del ambiente</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores	Fiabilidad	Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca	Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.		2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5=Todos los días	Capacidad de respuesta	Amabilidad	6,7,8,9		Cortesía Tiempo de duración de la atención			Seguridad	Información oportuna al usuario	10,11,12,13		Solución a los problemas Generar confianza			Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera			Empatía	Capacidad para entender al usuario	14, 15, 16,		Amabilidad en el trato cuando atiende	17,18,		Claridad en sus orientaciones			Paciencia y comprensión			Elementos tangibles	Personal correctamente uniformado	19,20,21,22		Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos			Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos			Iluminación del ambiente		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores																																																					
Fiabilidad	Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca																																																					
	Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.		2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5=Todos los días																																																					
Capacidad de respuesta	Amabilidad	6,7,8,9																																																						
	Cortesía Tiempo de duración de la atención																																																							
Seguridad	Información oportuna al usuario	10,11,12,13																																																						
	Solución a los problemas Generar confianza																																																							
	Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera																																																							
Empatía	Capacidad para entender al usuario	14, 15, 16,																																																						
	Amabilidad en el trato cuando atiende	17,18,																																																						
	Claridad en sus orientaciones																																																							
	Paciencia y comprensión																																																							
Elementos tangibles	Personal correctamente uniformado	19,20,21,22																																																						
	Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos																																																							
	Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos																																																							
	Iluminación del ambiente																																																							

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>TIPO: El tipo de investigación es básica, descriptivo, transversal.</p> <p>Diseño de investigación Es no experimental ya que no se manipulará las variables</p> <p>El diseño de la presente investigación se encuentra en la siguiente figura :</p> <p>M \longrightarrow OX</p> <p>Dónde: M = Muestra OX = Observación de la variable calidad de atención</p>	<p>POBLACIÓN: La población de estudio está conformada por 150 colaboradores</p> <p>MUESTRA: Estará conformada por 108 colaboradores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERPERF</p> <p>En escala de Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis descriptivo ayudará a observar el conocimiento de la muestra en estudio, a través de tablas y figuras para describir las variables de estudio</p> <p>Software SPSSVersión 23</p> <p>Confiabilidad: Se utilizará la encuesta likert</p>

Anexo 2. Instrumento de medición de la Calidad de Servicio SERVPERF

Instrucción.-Se está realizando un estudio sobre la “Calidad de servicio respecto a la atención que brinda mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este”, esta encuesta es estrictamente académica por esta razón deseamos conocer su opinión acerca de calidad de atención, responda verazmente, las siguientes preguntas y su información es anónima.

I. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Calidad : Percepciones						
<p>Estimado usuario, califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada uno de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted recibió en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este.</p> <p>Considere 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.</p>						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera usted que mesa de partes cuenta con equipos de nuevas tecnologías.					
2	Considera usted que las instalaciones físicas de mesa de partes son cómodas, accesibles e identificables.					
3	Considera usted la apariencia del profesional de mesa de partes es pulcra.					
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece mesa de partes son suficientemente explícitos.					
	FIABILIDAD					
5	Considera usted que cuando el profesional de mesa de partes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de mesa de partes muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	Considera usted que en mesa de partes habitualmente presta una buena atención.					
8	Considera usted que mesa de partes presta el servicio en el tiempo acordado.					
9	Considera usted que mesa de partes se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.					
	SEGURIDAD					
10	Considera usted que en mesa de partes se le informa de manera veraz y oportuna a cerca de sus consultas.					
11	Considera usted que los profesionales de mesa de partes ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios.					
12	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.					
13	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está desocupado para atenderlo.					
	EMPATIA					
14	Considera usted que el comportamiento del personal de mesa de partes transmite confianza a los usuarios.					
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en mesa de partes					
16	Considera usted que el profesional de mesa de partes es siempre amable con los usuarios.					
17	Considera usted que el profesional de mesa de partes recibe capacitación de su institución para desarrollar bien su trabajo.					
18	Considera usted que el profesional de mesa de partes ofrece atención personalizada a los usuarios.					
	SENSIBILIDAD					

19	Considera usted que el personal de mesa de partes se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.					
20	Se preocupa el profesional de mesa de partes por los intereses de los usuarios.					
21	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.					
22	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.					

Anexo 3. Certificado de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDECALIDAD DE SERVICIO.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera usted que mesa de partes cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de mesa de partes son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de mesa de partes es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece mesa de partes son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Considera usted que cuando el profesional de mesa de partes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de mesa de partes muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en mesa de partes habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que mesa de partes presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que mesa de partes se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
10	Considera usted que en mesa de partes se le informa de manera veraz y oportuna acerca de sus consultas.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de mesa de partes ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está desocupado para atenderlo.	✓		✓		✓		
EMPATIA								
14	Considera usted que el comportamiento del personal de mesa de partes transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en mesa de partes.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de mesa de partes es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		

17	Considera usted que el profesional de mesa de partes recibe capacitación de su institución para desarrollar bien su trabajo.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el profesional de mesa de partes ofrece atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el personal de mesa de partes se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Se preocupa el profesional de mesa de partes por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ALCAS ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDECALIDAD DE SERVICIO.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera usted que mesa de partes cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de mesa de partes son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de mesa de partes es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece mesa de partes son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Considera usted que cuando el profesional de mesa de partes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de mesa de partes muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en mesa de partes habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que mesa de partes presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que mesa de partes se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
10	Considera usted que en mesa de partes se le informa de manera veraz y oportuna acerca de sus consultas.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de mesa de partes ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está desocupado para atenderlo.	✓		✓		✓		
EMPATIA								
14	Considera usted que el comportamiento del personal de mesa de partes transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en mesa de partes.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de mesa de partes es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		

17	Considera usted que el profesional de mesa de partes recibe capacitación de su institución para desarrollar bien su trabajo.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el profesional de mesa de partes ofrece atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el personal de mesa de partes se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Se preocupa el profesional de mesa de partes por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficientes

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coronel Osorio Felipe DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDECALIDAD DE SERVICIO.....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera usted que mesa de partes cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de mesa de partes son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de mesa de partes es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece mesa de partes son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Considera usted que cuando el profesional de mesa de partes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de mesa de partes muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en mesa de partes habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que mesa de partes presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que mesa de partes se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
10	Considera usted que en mesa de partes se le informa de manera veraz y oportuna acerca de sus consultas.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de mesa de partes ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de mesa de partes siempre está desocupado para atenderlo.	✓		✓		✓		
EMPATIA								
14	Considera usted que el comportamiento del personal de mesa de partes transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en mesa de partes.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de mesa de partes es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		

17	Considera usted que el profesional de mesa de partes recibe capacitación de su institución para desarrollar bien su trabajo.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el profesional de mesa de partes ofrece atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el personal de mesa de partes se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Se preocupa el profesional de mesa de partes por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el profesional de mesa de partes tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Aldo Humberto Patrón Falcón* DNI: *73580089*

Especialidad del validador: *Metodólogo en Gestión Pública*

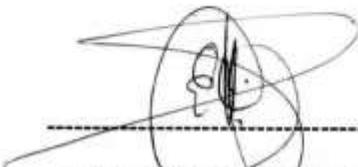
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de *11* del 20*18*


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

The image shows a screenshot of the IBM SPSS Statistics software interface. The title bar reads "SPSS DON ICISEL (Conjunto de datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Viv", "Datos", "Transformar", "Analizar", "Marketing directo", "Gráficos", "Utilidades", "Aplicaciones", "Ventana", and "Ayuda". The toolbar contains various icons for file operations, data manipulation, and analysis. The main window displays a data table with 37 rows and 34 columns. The columns are labeled P1 through P27, followed by CALSER, P23, ELEMTRNG, P24, FIABL, P25, SEQ, P26, EMPAT, and P27. The data values are integers ranging from 1 to 5. The status bar at the bottom indicates "Vista de datos" and "Lista de variables". The system tray at the bottom right shows the date "18/12/2018" and the time "18:48".

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CALSER	P23	ELEMTRNG	P24	FIABL	P25	SEQ	P26	EMPAT	P27
1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	73	2	13	2	18	2	14	2	15	2
2	4	2	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	4	2	4	74	2	13	2	16	2	14	2	17	2
3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	4	48	1	10	2	9	1	9	1	10	1
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	72	2	15	3	17	2	14	2	16	2
5	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	5	3	5	77	2	12	2	15	2	15	3	18	2
6	2	4	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	4	3	4	2	5	3	4	4	3	5	73	2	11	2	15	2	14	2	17	2
7	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	5	4	4	5	3	5	75	2	10	3	17	2	13	2	18	2
8	5	4	5	4	3	4	2	5	4	5	2	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	2	73	2	18	3	16	2	14	2	14	2
9	3	3	5	2	2	5	3	2	4	4	4	4	2	5	5	2	4	3	4	3	2	74	2	13	2	14	2	16	3	18	2	
10	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	2	2	5	4	2	5	2	4	3	3	3	3	75	2	18	3	18	2	14	2	17	2
11	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	5	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	74	2	8	1	16	2	15	3	19	3
12	3	3	4	5	3	2	2	3	5	4	4	2	3	4	4	5	1	4	2	3	2	2	74	2	15	3	15	2	13	2	22	3
13	4	3	2	5	2	2	4	3	5	3	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4	78	2	14	2	16	2	14	2	14	2
14	5	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	73	2	13	2	17	2	12	2	17	2
15	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	51	1	8	1	12	2	9	1	13	2
16	2	3	4	4	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	76	2	13	2	13	2	13	2	22	3
17	2	3	3	4	4	4	2	2	4	5	2	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	73	2	12	2	16	2	14	2	15	2
18	2	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3	71	2	14	2	18	2	12	2	16	2
19	2	2	3	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3	51	1	8	1	13	2	10	2	10	1
20	4	3	2	3	3	3	4	3	5	5	2	4	3	3	2	5	2	4	2	1	2	2	67	2	12	2	18	2	14	2	16	2
21	2	1	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	3	3	2	74	2	11	2	18	2	14	2	19	3
22	4	2	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	2	72	2	14	3	16	2	14	2	16	2
23	4	2	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	75	2	12	2	22	3	12	2	20	3
24	4	2	3	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	88	2	13	2	19	3	15	3	17	2
25	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	78	2	12	2	17	2	12	2	19	3
26	4	4	4	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	4	2	4	5	5	2	4	4	4	78	2	14	2	17	2	13	2	20	3
27	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80	2	16	3	15	2	12	2	19	3
28	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	83	3	13	2	22	3	18	3	16	2
29	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	5	2	4	4	5	4	4	3	3	72	2	11	2	16	2	12	2	20	3
30	1	2	4	3	3	2	4	3	4	2	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	72	2	10	2	16	2	14	2	20	3
31	1	2	5	4	3	2	5	2	7	5	4	2	4	5	2	5	2	2	3	3	2	5	70	2	12	2	14	2	15	3	16	2
32	2	3	2	5	3	4	5	4	5	2	4	2	3	5	5	2	2	5	4	4	3	4	78	2	12	2	21	3	11	2	19	3
33	3	3	4	4	3	3	2	2	5	5	5	2	2	3	3	4	5	4	2	2	3	3	72	2	14	2	15	2	14	2	19	3
34	1	4	2	4	1	4	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	4	2	3	3	50	1	11	2	12	2	8	1	7	1
35	2	3	2	5	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	2	78	2	12	2	17	2	15	3	20	3
36	3	3	4	4	3	3	2	4	5	4	5	2	4	5	5	2	5	2	5	4	2	4	80	2	14	2	17	2	15	3	19	3
37	4	2	2	4	3	2	4	2	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	88	2	12	2	16	2	14	2	22	3

SPSS DON JOSE (ConsultaDatos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

1: P1 4 Visible: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CALSER	P23	ELEMTANG	P24	FIABL	P25	SEG	P26	EMPAT	P27		
37	4	2	2	4	3	2	4	2	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	80	2	12	2	16	2	14	2	22	3
38	5	2	2	5	3	3	4	3	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	72	2	14	2	18	2	13	2	17	2		
39	5	4	4	3	3	3	4	2	6	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	73	2	16	3	17	2	14	2	11	1		
40	4	5	4	4	5	2	4	2	5	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	2	2	5	84	3	17	3	18	2	13	2	23	3		
41	4	2	5	4	4	5	4	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	72	2	15	3	19	3	13	2	12	2		
42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	90	3	18	3	20	3	14	2	21	3		
43	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	5	4	5	85	3	17	3	17	2	15	3	18	2		
44	2	4	5	2	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	77	2	13	2	20	3	14	2	16	2		
45	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5	80	2	14	2	19	3	11	2	19	3		
46	4	2	2	4	5	2	5	2	5	4	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	87	3	12	2	19	3	13	2	23	3		
47	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	4	4	3	3	4	88	3	18	3	21	3	18	3	17	2		
48	2	2	5	4	3	2	4	2	2	4	2	5	5	2	4	5	2	3	4	4	2	5	73	2	13	2	13	2	16	3	16	2		
49	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	2	3	4	2	5	4	2	4	2	4	77	2	16	3	19	3	12	2	18	2		
50	1	3	2	2	2	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	79	2	8	1	18	2	17	3	21	3		
51	2	3	4	5	2	3	4	2	2	5	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	73	2	14	2	13	2	15	3	19	3		
52	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	83	3	16	3	16	2	14	2	20	3		
53	4	5	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	5	5	2	79	2	16	3	16	2	16	3	17	2		
54	4	5	4	4	3	4	2	2	5	5	2	2	5	3	4	2	2	4	5	4	4	4	79	2	17	3	16	2	14	2	16	2		
55	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	2	3	4	87	3	16	3	22	3	19	3	17	2		
56	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78	2	15	3	16	3	13	2	20	3		
57	4	2	2	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	3	13	2	21	3	14	2	20	3		
58	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2	13	2	15	2	16	3	19	3		
59	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	2	12	2	16	2	14	2	19	3		
60	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	2	14	2	16	2	14	2	20	3		
61	4	2	5	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	74	2	15	3	17	2	12	2	18	2		
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	4	4	2	4	86	3	18	3	20	3	17	3	17	2		
63	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	73	2	16	3	16	2	12	2	18	2		
64	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	5	2	5	2	4	4	4	2	4	4	73	2	12	2	17	2	13	2	17	2		
65	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	77	2	15	3	17	2	11	2	19	3		
66	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	2	13	2	16	2	14	2	19	3		
67	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	5	2	2	5	5	4	4	4	4	81	3	12	2	22	3	12	2	19	3		
68	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82	3	16	3	17	2	12	2	21	3		
69	4	5	4	5	4	5	2	2	5	2	4	2	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	86	2	18	3	16	2	12	2	16	2		
70	2	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	74	2	13	2	18	2	14	2	15	2		
71	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	83	3	18	3	22	3	17	3	21	3		
72	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	5	5	75	2	16	3	16	2	14	2	13	2		
73	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	2	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	88	2	18	3	16	2	13	2	16	2		

Ver de datos Ver de variables

SPSS DON JOSE.sav (Caja de Datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

73 P1 4 Vista: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	CALSER	P23	ELEMANG	P24	FIABL	P25	SEG	P26	EMPAT	P27
73	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	2	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	80	2	18	3	16	2	13	2	16	2
74	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	97	3	17	3	22	3	19	3	22	3
75	2	2	4	5	4	2	4	2	4	5	2	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	83	3	13	2	16	2	13	2	23	3
76	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	90	3	15	3	22	3	17	3	22	3
77	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	5	75	2	15	3	16	2	14	2	16	2
78	4	4	5	2	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	76	2	15	3	17	2	13	2	16	2
79	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	43	1	8	1	11	1	6	1	12	2
80	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85	3	16	3	16	2	12	2	20	3
81	2	2	4	4	4	2	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	80	2	12	2	17	2	13	2	20	3
82	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	76	2	14	2	18	2	12	2	19	2
83	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	81	3	16	3	15	2	12	2	20	3
84	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	82	3	14	2	18	2	17	3	16	2
85	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	5	83	3	17	3	22	3	12	2	19	2
86	4	2	5	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	75	2	15	3	14	2	12	2	18	2
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	86	3	16	3	19	3	16	3	18	2
88	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	77	2	14	2	26	3	13	2	16	2	
89	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	5	5	82	3	15	3	16	2	16	3	17	2
90	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	77	2	17	3	17	2	13	2	16	2
91	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	2	76	2	17	3	16	2	14	2	17	2
92	4	2	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	85	3	12	2	22	3	18	3	21	3
93	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	84	3	17	3	28	3	13	2	18	2
94	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	84	3	20	3	18	2	18	3	16	2
95	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	4	3	51	1	9	1	11	1	10	2	9	1
96	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	50	1	8	1	10	1	9	1	13	2
97	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	4	3	2	3	1	4	3	2	3	4	50	1	5	1	10	1	10	2	13	2
98	4	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83	3	13	2	21	3	12	2	21	3
99	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	50	1	7	1	14	2	8	1	10	1
100	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	58	2	9	1	14	2	11	2	15	2
101	1	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	58	2	10	2	16	2	10	2	13	2
102	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	58	2	9	1	13	2	10	2	14	2
103	2	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	65	2	11	2	15	2	12	2	15	2
104	4	2	2	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	5	2	4	2	4	2	73	2	13	2	19	3	13	2	16	2
105	4	5	4	5	4	2	5	2	4	2	5	2	5	2	3	4	3	3	2	4	4	2	75	2	18	3	15	2	13	2	15	2
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	80	2	16	3	18	2	14	2	18	2
107	2	1	4	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	64	2	9	1	17	2	13	2	15	2
108	3	2	4	3	4	2	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	68	2	12	2	18	2	13	2	15	2
109																																

Vista de datos Vista de variables

SPSS DON JOSE.LAV (ConjuntaDeclar) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Manejo directo Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	CALSER	Numérico	8	0	Calidad de ser.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	P23	Numérico	8	0	Calidad de ser. [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	ELEMTANG	Numérico	8	0	Elementos tang.	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
26	P24	Numérico	8	0	Elementos tan. [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
27	FIABL	Numérico	8	0	Fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	P25	Numérico	8	0	Fiabilidad [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
29	SEG	Numérico	8	0	Seguridad	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
30	P26	Numérico	8	0	Seguridad [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
31	EMPAT	Numérico	8	0	Empatía	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
32	P27	Numérico	8	0	Empatía [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
33	SENSIB	Numérico	8	0	Sensibilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	P28	Numérico	8	0	Sensibilidad [1, Mala]	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											

Visión de datos Visión de variables

IBM SPSS Statistics Processor está lista Unicode UTF-8

Tabla

De confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach N de elementos	
,760	22

El valor del Alfa de Cronbach 0,760 muestra que el instrumento es confiable

Base de datos prueba piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4
2	4	2	2	5	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3
5	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	5	4	3	2	4	5	2	5	5
6	2	4	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	2	5	5
7	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	4	2	5	4	4	5	3	5	5
8	5	4	5	4	3	4	2	3	4	5	2	5	4	4	4	1	3	2	2	4	3	2	2
9	3	3	5	2	2	2	5	3	2	4	4	5	4	3	5	4	2	4	3	4	3	2	2
10	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	2	4	5	4	2	5	2	4	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	4	5	2	4	4	3	4	4
12	3	3	4	5	3	2	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	2	2
13	4	3	2	5	2	2	4	3	5	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3
14	5	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4
15	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3
16	2	3	4	4	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3
17	2	3	3	4	4	4	2	2	4	5	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4
18	2	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
19	2	2	3	1	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	3
20	4	3	2	3	3	3	4	3	5	5	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	3	2	2

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					SEGURIDAD				EMPATÍA					SENSIBILIDAD			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4
2	4	2	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	4	2	4
3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3
5	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	5	3	5
6	2	4	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	4	3	4	2	5	3	4	4	3	5
7	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	5	4	4	5	3	5
8	5	4	5	4	3	4	2	3	4	5	2	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	2
9	3	3	5	2	2	2	5	3	2	4	4	4	4	2	5	5	2	4	3	4	4	2
10	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	2	2	5	4	2	5	2	4	3	3	3	3
11	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	5	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4
12	3	3	4	5	3	2	2	3	5	4	4	2	3	4	4	5	5	4	2	3	2	2
13	4	3	2	5	2	2	4	3	5	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4	3
14	5	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4
15	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3
16	2	3	4	4	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3
17	2	3	3	4	4	4	2	2	4	5	2	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4
18	2	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3
19	2	2	3	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3
20	4	3	2	3	3	3	4	3	5	5	2	4	3	3	2	5	2	4	2	1	2	2
21	2	1	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	2
22	4	2	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	5	2	4	2	3	3	3	4	2
23	4	2	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5
24	4	2	3	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4
25	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	4	2	4	5	5	2	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
28	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4
29	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	5	2	4	4	5	4	4	2	3
30	1	2	4	3	3	2	4	3	4	2	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3
31	1	2	5	4	3	2	5	2	2	5	4	2	4	5	2	5	2	2	3	3	2	5
32	2	3	2	5	3	4	5	4	5	2	4	2	3	5	5	2	2	5	4	4	3	4
33	3	3	4	4	3	3	2	2	5	5	5	2	2	3	3	4	5	4	2	2	3	3
34	1	4	2	4	1	4	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	4	2	3	3
35	2	3	2	5	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	2
36	3	3	4	4	3	3	2	4	5	4	5	2	4	5	5	2	5	2	5	4	2	4
37	4	2	2	4	3	2	4	2	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4
38	5	2	2	5	3	3	4	3	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2
39	5	4	4	3	3	3	4	2	5	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4
40	4	5	4	4	5	2	4	2	5	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	2	2	5
41	4	2	5	4	4	5	4	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4

42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
43	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	5	4	5
44	2	4	5	2	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4
45	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5
46	4	2	2	4	5	2	5	2	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	4	4	3	3	4
48	2	2	5	4	3	2	4	2	2	4	2	5	5	2	4	5	2	3	4	4	2	5
49	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	2	3	4	2	5	4	2	4	2	4
50	1	3	2	2	2	2	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3
51	2	3	4	5	2	3	4	2	2	5	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4
52	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
53	4	5	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	5	5	2
54	4	5	4	4	3	4	2	2	5	5	2	2	5	3	4	2	2	4	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	2	3	4
56	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
57	4	2	2	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	2	5	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	4	4	2	4
63	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3
64	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	5	2	5	2	4	4	4	2	4	4
65	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
66	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	5	2	2	5	5	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	4	5	4	5	4	5	2	2	5	2	4	2	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4
70	2	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4
71	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	5	5
73	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	2	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4
74	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
75	2	2	4	5	4	2	4	2	4	5	2	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
76	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
77	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	5
78	4	4	5	2	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4
79	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1
80	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
81	2	2	4	4	4	2	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3
82	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4
84	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4
85	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	5

86	4	2	5	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
88	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3
89	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	5	5
90	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4
91	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4
92	4	2	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3
93	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4
95	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	4	3
96	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
97	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	4	3	2	3	1	4	3	2	3	4
98	4	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
99	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
100	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2
101	1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
102	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
103	2	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2
104	4	2	2	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	5	2	4	2	4	2
105	4	5	4	5	4	2	5	2	2	4	2	5	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
107	2	1	4	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2
108	3	2	4	3	4	2	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3

Anexo 5. Autorización



AUTORIZACIÓN

Mediante el presente, la que suscribe Dra. Beatriz Apaza Mamani, Juez Coordinadora de los Juzgados Penales de Ate de la Corte Superior de Justicia de Lima Este.

En atención al requerimiento efectuado por el interesado, autorizo al Señor **JOSÉ LUIS ASTO MONTES** identificado con D.N.I. 09504673, Administrador de la Sede Judicial Puruchuco I – Distrito de Ate, a efectuar los estudios y/o encuestas de la tesis “Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018” al público usuario de los servicios de justicia que acuden diariamente a las Sedes Judiciales, a fin de afianzar sus estudios de post grado.

Ate, 07 de Enero de 2019

PODER JUDICIAL



.....
BEATRIZ APAZA MAMANI
JUEZ
3º Juzgado Penal Transitorio de Ate Villa Rica
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018"**, del (de la) estudiante **José Luis Asto Montes**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 21 de mayo del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

feefrick studio

Visual de servicio al cliente de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima 2018

22 de 28

ESCUELA DE POSGRADO
 Universidad de Lima

Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Esc. 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión Pública

AUTOR:
 Dr. José Luis Arco Maqueo

ASESOR:
 Dr. Felipe Coronado Chaco

SECCIÓN:
 Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Políticas Públicas

Resumen de estadísticas
24%

De este servicio Transparencia

Consejo de

1	Comunicación y Transparencia	3%
2	Comunicación y Transparencia	2%
3	Comunicación y Transparencia	2%
4	Procesamiento de Datos	2%
5	Comunicación y Transparencia	2%
6	Comunicación y Transparencia	1%
7	Comunicación y Transparencia	1%
8	Comunicación y Transparencia	1%
9	Comunicación y Transparencia	1%
10	Comunicación y Transparencia	1%
11	Comunicación y Transparencia	1%

Página 1 de 26 | Móvil: 24 páginas de 128

Ver más reportes | High Resolution | 24% | 4



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... ASTO MONTES JOSÉ LUIS

D.N.I. : 09504673

Domicilio : CJTO. RESID. PARQUES AGUSTINO-COND. CEIBOS EDIF. 5 DPTO 402

Teléfono : Fijo : 374-0923 Móvil : 951.867.015

E-mail : jastomontes@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención: A. PROBADO POR MAYORÍA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... ASTO MONTES JOSÉ LUIS

Título de la tesis:

..... CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 07 MAYO 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOSÉ LUIS ASTO MONTES

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN