



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia
de Lima Sur año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. William Pintado Mejia (ORCID: 0000-0002-4491-7246)

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira (ORCID: 000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis amados padres, Juan Pintado López y Margarita Mejía Córdova, mi máxima inspiración.

A mis hermanos, José, Rosa, Segundo y Jhoana, a mis cuñados Jorge y Luchita por su cariño y grandiosa ayuda.

A mis queridas sobrinas, Jazmin, Akari, Lucianita, Marianita.

A Carmen Elizabeth Alarcón Córdova por su cariño sincero y su pleno entendimiento.

A mi entrañable pueblo Naranjos y a toda la sociedad que si cree en un mejor Perú.

Agradecimiento

A mis queridos Maestros por brindarme sus máximas de experiencia y sus conocimientos que forjar en mí, un mejor profesional presto al servicio del país.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **WILLIAM PINTADO MEJIA**

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

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR AÑO 2019

Fecha: 14 de agosto de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma:

SECRETARIO: Mg. Pedro Novoa Castillo

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
Aprobado por mayoría

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

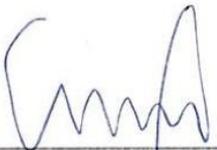
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, William Pintado Mejia, con N° DNI 43291320, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa Maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo. Sede Lima Norte; con código de estudiante N° 6500075174, presento mi trabajo académico titulado “Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019” para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. 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.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. 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.



William Pintado Mejia
DNI: 43291320

Lima 14 de agosto de 2019

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables,	13
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Procedimientos	15
2.6 Método de análisis de datos	15
2.7 Aspectos éticos.	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	18
V. Conclusiones	19
VI. Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	26
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	27
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumento	28
Anexo 4: Base de datos y resultados	37
Anexo 5: Fotografías que evidencian la encuesta realizada	41

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Tabla de operacionalización de la variable	13
Tabla 2.	Tabla cruzada respecto a la variable calidad de atención y sexo	16
Tabla 3.	Tabla cruzada calidad de atención con la edad rangos	17
Tabla 4.	Tabla cruzada de la variable calidad de atención y Estado Civil	17
Tabla 5.	Tala calidad de atención	42
Tabla 6.	Tabla de Tangibilidad	42
Tabla 7.	Tabla te confiabilidad	43
Tabla 8.	Tabla de capacidad de respuesta	43
Tabla 9.	Tabla de Garantía	43
Tabla 10.	Tabla de empatía	43

Resumen

La investigación titulada “Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019” por su naturaleza es una investigación Cuantitativa, para ello se utilizó una metodología de tipo básica sustantiva, debido a que se van a describir los hechos del fenómeno de estudio, tiene un nivel descriptivo que busca describir propiedades, características y los rasgos sustanciales del fenómeno que se estudie, siendo su diseño de campo no experimental con enfoque cuantitativo, con una muestra aleatoria de 100 usuarios externos y se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento validado por juicio de expertos, el mismo que está, delimitado por edad, sexo y estado civil, la confiabilidad de Alpha de Cronbach es 8,876, para determinar cómo se viene percibiendo la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, se ha procesado la información en el SPSS versión 25, y se ha realizado tablas cruzadas, los resultados nos indicaron que existe una percepción de satisfacción adecuada y significativa por parte de los usuarios externos sobre calidad de atención que evalúa las perspectivas y percepción por parte del cliente ante. Sin embargo, los resultados sobre la percepción de la dimensión tangibilidad que comprende indicadores respecto a si la infraestructura de la Corte, si es visualmente atractiva, si sus instalaciones son cómodas, si se percibe equipos con apariencia moderna y si el personal que atiende brinda una atención con trato cordial y amable, pues las percepciones sobre los encuestados muestran que del 100% de usuarios externos encuestados, solamente el 40,6% cree que es adecuada.

Palabras clave: Calidad de atención, percepción de los usuarios externos y satisfacción de los usuarios.

Abstract

The research entitled "Quality of care for external users of the Superior Court of Justice of Lima South year 2019" by its nature is a Quantitative investigation, for this a methodology of substantive basic type was used, because they are going to describe the Facts of the study phenomenon, have a descriptive level that seeks to describe properties, characteristics and substantial features of the phenomenon being studied, being its non-experimental field design with a quantitative approach, with a random sample of 100 external users and the technique was used of the survey, having as an instrument validated by expert judgment, the same that is, delimited by age, sex and marital status, the reliability of Cronbach's Alpha is 8,876, to determine how the quality of care is perceived in the Superior Court of Justice of South Lima, the information in the SPSS version 25 has been processed, and cross tables have been made, the results tados told us that there is a perception of adequate and significant satisfaction by external users about quality of care that assesses the prospects and perception by the client before. However, the results on the perception of the tangibility dimension that includes indicators as to whether the infrastructure of the Court, if it is visually appealing, if its facilities are comfortable, if equipment with a modern appearance is perceived and if the personnel it serves provides a Attention with cordial and friendly treatment, since the perceptions about the respondents show that of the 100% of external users surveyed, only 40.6% believe that it is adequate.

Keywords: Quality of care, perception of external users and user satisfaction

I. Introducción

El acceso a los servicios públicos es una política de Estado y también un eje estratégico dentro del Plan Bicentenario hacia el 2021. Asimismo, la Ley N° 27685 Marco Modernización de la Gestión del Estado, que tiene como finalidad mejorar los niveles y calidad de atención a los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites en las instituciones del Estado.

Si bien es cierto, existe normativa que todas las instituciones públicas deben tener en cuenta a fin de brindar eficiente atención a los ciudadanos. Sin embargo, en los servicios de atención al público que viene brindándola Corte Superior de Justicia de Lima Sur, existen diversos comentarios y quejas presentadas por los usuarios externos, respecto a la pésima atención que vienen brindan los servidores judiciales de las mesas de partes, cuando acuden a dejar sus demandas, denuncias, escritos o averiguar el estado en que se encuentran sus documentos presentados, debido a que muchas veces les muestran una pésima actitud, les responden de manera apática, no les brindan una correcta orientación del lugar a donde deben dirigirse para entrevistarse con los magistrados que llevan sus procesos.

Por otra parte, se ha observado que los servidores judiciales que brindan atención no cuentan con un manual de atención al usuario, tampoco tienen capacitaciones oportunas para que se puedan sensibilizar y motivar, de manera constante y progresiva así poder perfeccionarse y brindar una esmerada atención por parte de aquellos servidores que tienen trato directo con los usuarios, sumado a ello existen trabajadores que son contratados por un mes o por periodos cortos, aspectos que conllevarían a la ineficiente atención por parte de esta entidad estatal, por cuanto no cuentan con la debida motivación y la estabilidad laboral, lo cual no sería compatible con la meritocracia.

En este sentido, nace la iniciativa de la siguiente investigación, la cual, se va realizar en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, ello con la finalidad de poder determinar “¿Cuáles son los niveles de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima?”; así poder brindar un sólido aporte que permita fortalecer de manera eficiente la calidad de atención, lo cual contribuiría de manera significativa en una gestión eficiente que se vea reflejada en el público usuario externo.

En relación a la variable de calidad de atención, estudios anteriores refieren que por los años ochenta existía notable indiferencia en las organizaciones en Japón, pocas empresas comprendieron que brindar excelentes servicios de alta calidad en el futuro sería la llave del éxito, pues los ciudadanos en sus distintas formas siempre buscan satisfacer

sus necesidades, escogiendo entre ellas las que le son de mayor calidad y utilidad, pues a manera de reseña histórica es menester indicar que en la edad media podemos encontrar el término calidad en los productos que ofrecían los artesanos a los lugareños, ya en siglo XVII con el comercio internacional y la concentración de los artesanos en las ciudades, se fue generando un estrecha relación con un determinado comerciante, lo que procuraba por parte de los artesanos, quedar bien con sus clientes brindándoles un mejor producto de calidad, ya con la revolución industrial, a fines del siglo XIX algunos artesanos se fueron convirtiendo en empresarios otros en operarios, entonces con el predominio de la maquinaria, se fabricaba la calidad de productos que exigía la sociedad de entonces, existiendo así un estrecho vínculo por parte del que fabricaba con el consumidor, esta situación conllevaba a que el producto final sea alto en calidad para el comprador; luego con la administración científica, ya a finales de la segunda guerra mundial, de manera más específica finales del siglo XIX en Estados Unidos el vínculo cliente y comerciante se fue extinguiendo, dando surgimiento con este hecho a los clásicos principios organizacionales y científicos, planteados por Taylor, cuyos fines consistían en aumentar de manera significativa la productividad, y como todo cambio en su inicio ocasionó perjuicios en los productos y servicios por los errores humanos al ensamblar o entregar, es así que se considera la función de inspección en las fábricas, dicho puesto debería ser ocupado por una persona con experiencia ya que él tomaba la decisión de que producto debería salir al mercado, y como los mercados no estaban totalmente abastecidos, situación que permitía a las empresas vender la mayor cantidad de sus productos, es por ello que recién en el siglo XX la inspección evolucionó hasta llamarse prevención, controlar los procesos (Tarí, 2000).

El término calidad, es la capacidad de un producto o servicio que se debe efectuar de manera honesta para, satisfacción de las expectativas del cliente (Robbins y Coulter, 2014), en argumentos anteriores se ha mencionado que la calidad estaba relacionado a la inspección en los respectivos lugares de la producción, pues las nuevas tendencias consideran que no sólo se debe hablar de la calidad del producto o de los servicios, hoy se debe hablar de calidad total y entre tantas acepciones conceptuales respecto al término, precisa que es la complacencia de las necesidades y expectativas del cliente (Tarí, 2000).

Asimismo, (Beneyto, 2016) citando a (Villoria, 1996) considera que no es tan fácil definir calidad debido a que tiene una variada significación y (Juran, 1999) precisa que son aquellas características que definen de los servicios y productos los cuales van a

motivar y ser consumidos por los usuarios, por otro lado, también refiere que es aquella prestación de servicios que no tienen defectos.

Respecto a la calidad de atención estudios anteriores confirman que dada la globalización mundial conlleva a la competencia empresarial, por lo tanto, el servicio al cliente se vuelve de vital importancia, siendo básicamente la columna vertebral de las instituciones, debido a que eso la conlleva a subsistir en el tiempo (Salazar y Cabrera 2016), a finales del siglo XX, diversos estados con una visión tecnócrata y en aras de crear impacto social mediante una eficiente gestión fueron creando políticas de gestión pública, incluyendo modelos de administración del sector privado las cuales consistían en la gestión orientada a resultados con los programas de calidad, lo cual supone una transformación de asistencia en la entrega de servicios públicos (Villoria, 2016).

(Beneyto, 2016) citando a (Hodge, Anthony y Gates, 2003) puntualizan que las sociedades siempre van a tener un pensamiento crítico hacia la administración pública, muchas veces la incertidumbre debe ser un referente en la toma de decisiones que generen cambios necesarios para un mejor funcionamiento, es por eso que las instituciones públicas deben tener la iniciativa y crear modelos, paradigmas que contribuyan una eficiente organización.

Por su parte (López, De Pablos y Fernández, 2015) consideran que, para el ofrecimiento de una buena atención eficiente de servicios, es de vital importancia una estructura bien organizada que involucre conocimientos específicos y empíricos claramente definidos los cuales soluciones hechos imprevistos.

Otros autores abordan a la comunicación como una dimensión generadora de cambio en las organizaciones, puesto que ella produce excelentes relaciones interpersonales, las cuales contribuyen en las mejoras del clima laboral. Se precisa que de ella depende cumplir los fines y metas propuestas. En ese sentido, los jefes, directivos y dirigentes deben evaluar y considerar las distintas características de los trabajadores para tener resultados eficientes. No obstante, menciona cuatro categorías que se deben tener en cuenta. El estímulo al desarrollo organizacional (EDO), el cual implica en identificar las necesidades, capacitar a los grupos de trabajo promoviendo una cultura de valores, generando habilidades comunicativas dentro de los grupos de trabajo, considerándose necesario los aportes de los trabajadores para que en situaciones que se susciten dificultades, sepan cómo afrontarlas. El aporte a la cultura organizacional (ACO), estas categorías se centra el prestigio y la imagen que deben cuidar las organizaciones hacia los ciudadanos, exhorta a los jefes, mantener un diálogo equilibrado y dentro de un marco de

respeto, en el cual se evite las barreras con los altos directivos; es por ello, que debe existir una planificación de trabajo organizada. Proceso de realimentación (PR), que está básicamente orientada a la información que debe ser recepcionada de manera clara por los trabajadores. Asimismo, se debe considerar un adecuada y constante orientación y evaluación de manera periódica. Finalmente, los Estilos de comunicación (EC), que consiste en mantener un adecuado clima laboral, manteniendo excelentes relaciones con el personal, se debe evitar la tensión laboral, para enfocarse en el resultado de objetivos y metas.

(Segredo, García, López, León y Perdomo, 2017) consideran al clima organizacional un elemento determinante en el que las empresas o instituciones cumplan sus objetivos; es por ello, que debe medir la actitud de las personas, también se debe identificar las dificultades institucionales para poder cumplir de manera eficiente y poder dar una mejor dirección a las funciones institucionales.

Por su parte (Padilla, 2015) citando a Gierke, atribuye al servidor público como el cerebro, ojos y brazos de las administraciones, es decir la columna vertebral de la administración y siendo que su producto final está dirigido a la ciudadanía, pues debe esforzarse en cumplir los lineamientos administrativos a fin de poder brindar un producto de calidad que satisfaga la necesidad de las personas.

No obstante, a ello cita a Sánchez, ya que, para él, una buena administración pública debe contar con personal altamente calificado. En la actualidad, con los distintos medios informáticos existentes lleva a la ciudadanía estar más enterada de sus derechos y de lo que viene sucediendo, aspectos que van a propiciar reclamos a los servidores públicos y juzgar a los responsables de la administración pública, es eso que debe haber una constante evaluación del desempeño Informe Percepción (2015).

En su tesis (Vara, 2016) citando a (Ridderstrale y Nordström, 1999) define que en estos tiempos las personas tienen baja motivación para levantarse e ir a trabajar, puesto que están considerando al trabajo como un deber, de tal manera que se sienten obligados a realizar dichas actividades, considera que el trabajo debería percibirse con buena actitud de querer, considerando que son los jefes los que muchas veces van a liderar las oficinas, áreas bajo su responsabilidad, deben plantear criterios en el cual se pueda evaluar su potencial de competencias, de tal manera que pueda este asumir el cargo con suma responsabilidad. El factor motivación es determinante para que las instituciones logren el éxito, pues para llegar a este nivel es de vital importancia estimular a los trabajadores, ya sea en sus propósitos propios y también en el cumplimiento de los objetivos

institucionales así puedan brindar un eficiente rendimiento laboral. Asimismo, precisan que, a mayor motivación laboral, mayor satisfacción laboral del personal (Marin y Placencia, 2017).

A fin de optimizar la gestión pública en una municipalidad según sus criterios de evaluación concluye que se requiere acciones innovadoras para implementar mejorar la imagen, los espacios físicos, medios tecnológicos y sobre todo la calidad de servicio que brindan los funcionarios en la municipalidad (Rojas, 2015), también se debe considerar a profesionales que hayan logrado mérito para nombrarlos en los cargos directivos (Arámbula, 2016). En la investigación demuestra que efectivamente existe una débil gestión administrativa, débil estructura organizacional, y falta motivación a los trabajadores en esta entidad del Estado (Morales, 2017).

(Fayol, 1973) en su teoría clásica sobre la administración, precisa ciertos aspectos importantes que debe tener la función de administración, siendo ellos: la previsión, la organización, la coordinación y control, no obstante, incluye también el mando, por la dirección que se debe tener con el personal, plasmados estos sucintos conceptos, se puede resumir que la función administrativa es la capacidad de prevención, organización, mandar, tener la capacidad de coordinación y control. Aspectos importantes que de ponerlos en práctica contribuirían a una eficiente atención por parte de los servidores judiciales, los cuales al parecer no se vienen cumpliendo en esta institución del Estado.

Para lograr una cultura de calidad se requiere poner en práctica valores como el compromiso, identidad organizacional y la empatía con el cliente (Robles, Martínez, Alviter y Oswaldo, 2016). En cambio, la Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, prescribe que el logro eficiente de una gestión pública moderna y de calidad es necesario contar con valores éticos y humanísticos como la vocación de servicio público, honradez, probidad, buena fe y la solidaridad y el respeto a las personas.

La calidad de atención puede ser entendida como el nivel de satisfacción de las formas como el usuario percibe los servicios (Souza y María, 2010). En cambio, para los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, la calidad del servicio comprende el nivel y el tipo de diferencia que existe en las percepciones y las expectativas de los usuarios.

En su investigación, cuyo instrumento de medición es una encuesta con parámetros de edad, situación profesional entre otros, concluye que son los ciudadanos de mayor edad y con alto nivel académico los que muestran mayor satisfacción respecto a la atención que brinda la universidad estatal (Bessa, 2017).

Para determinar la percepción que tienen los ciudadanos en Cartagena de las Indias sobre los servicios públicos domiciliarios que viene realizando Colombia (Vergara y Maza, 2017) citando a (Giannoccaro, Costantino, Ludovico & Pietroforte, 2008) precisan que el fin de los gobernantes debe centrarse en realizar un buen gobierno centrado una organización de calidad. Por su parte (Christensen, 2002) considera que la calidad de los servicios públicos tiene que ver con el esmero y desempeño de la gestión administrativa que realizan los funcionarios.

Diversos teóricos refieren que la calidad de atención se refleja en la calidad de servicios que reciben los usuarios. En ese sentido, a fin de medir la calidad de atención se usará la metodología SERVQUAL, que es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio que consiste en la evaluación de la expectativas percepción que afronta de manera directa un cliente, este método se usará en esta investigación mediante una encuesta los servidores externos evaluarán la calidad de atención que brinda el personal de la Corte. Es decir, dicho instrumento se aplicará al finalizar la prestación del servicio (López; Castañón; Sifuentes, Flores, Helmes, Vaillard y Lucero 2018).

En su investigación para medir el grado de calidad de la prestación de servicios por las instituciones de la salud, se usó el modelo propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry, a fin de medir el nivel de satisfacción a la población quienes en calidad de beneficiarios reciben los servicios de salud, basados sus expectativas y percepciones para dicha investigación usaron cinco dimensiones siendo ellas: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, cabe precisar que dichas dimensiones permitieron medir la diferencia entre lo que espera el usuario y el servicio ofrecido, obteniendo un resultado favorables al usar la escala SERVQUAL en las instituciones donde se aplicó dicho instrumento (Morais, Santos, Rizatto y Melleiro, 2013).

Dimensión de tangibilidad: Esta dimensión comprende todo aquel material que es percibido por los sentidos, entre ellos se puede mencionar, las instalaciones físicas, equipos, personal entre otros (Morais, Santos, Rizatto y Melleiro, 2013).

Infraestructura: La infraestructura en las instalaciones de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur se rige por la Directiva N° 001-2013-P-PJ, la cual instituye las directrices y lineamientos que van a regir la construcción y adquisición de los ambientes físicos del Poder Judicial, los ambientes serán según su uso; ya sean Juzgados, salas y Cortes Superiores de justicia del Poder Judicial, constituyéndose de esta forma espacios públicos donde se desarrollan funciones vitales para la vida en sociedad. Para ello la Corte

cuenta con el Anexo N° 11 del Poder Judicial, el cual describe las Especificaciones Técnicas de Mobiliario. El mismo que debe ser funcional, y brindar excelentes niveles de comodidad y facilidad de trabajo.

Mesa de partes: Se considera mesa de partes a las oficinas en donde los usuarios externos y también los usuarios internos van a dejar sus respectivos documentos. Por consiguiente, esta oficina de mesa de partes es quien va a tener el primer contacto con todos los usuarios. Asimismo, mediante R. M. N° 328-2018-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial - Aprueban documentos normativos de gestión administrativa denominados Procedimiento de Presentación de Documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica, formidable gestión para la celeridad de documentos.

Equipos: Todos los Equipos que requiera la Corte Superior de Justicia, su adquisición, los debe tramitar ante el Área de Logística.

Personal: El personal que labora en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, están comprendidos dentro de los regímenes de contrato según los Decretos Legislativos 276, 728 y 1057. Ambos regímenes de contratación el personal, ingresan a trabajar previo a un concurso público. No obstante, a ello, también hay personal con cargos de confianza mediante concurso de selección, que es publicado en la página virtual del Poder Judicial.

Dimensión de confiabilidad: Comprende todos aquellos aspectos relacionados a en la forma de brindar servicios eficientes ya sea de manera segura y confiable a los usuarios (Morais, Santos, Rizatto y Melleiro, 2013).

Eficacia: Considera a la eficacia como el éxito y el logro obtenido. (Sacristán, 2019). Asimismo, (Ponce, 2008) refiere que es el resultado gradual y beneficiosos a consecuencia de ciertas acciones. Por su parte (Bouza, 2000). Considera, que es aquella virtud que conlleva a realizar ciertas actividades con ímpetu y poder para obrar. También gráfica a la eficacia como aquella relación entre objetivos y resultados bajo condiciones ideales, En cambio, (Prokopenko, 1989) que es la medida en que se alcanzan las metas.

Objetivos

Eficacia = _____

Resultados

(Bouza, 2000).

Eficiencia: Es aquel procedimiento que, para cumplir con el logro, implica costos, beneficios ventajas, desventajas y utilidades, (Sacristán, 2019), para (Bouza, 2000) es

aquella virtud facultativa para lograr un resultado determinado, brindando calidad de servicio. En cambio, (Prokopenko, 1989) precisa que esa aquella correspondencia de usar los recursos y resultados en condiciones reales para producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Recursos}}{\text{Resultados}}$$

(Bouza, 2000).

Efectividad: Es el cumplimiento de ciertas acciones para lograr el propósito. Asimismo, grafica a la efectividad como aquella relación de objetivos y resultados bajo condiciones reales (Bouza, 2000).

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Objetivos}}{\text{Resultados}}$$

(Bouza, 2000).

Atención oportuna: Las instituciones estatales cuentan con un Manual para Mejorar la Atención a los ciudadanos y siendo que la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, en calidad de Unidad Ejecuto es parte de del Estado, pues como institución está en la obligación de esmerarse y cuidar que todos los servicios que se brinden deben ser de calidad, cuyo resultado se vea reflejado en el servicio final al ciudadano.

Simplificación oportuna: Conforme al Manual para Mejorar la Atención a los ciudadanos en las instituciones del Estado, refiere que es importante tener sensatez ello conlleva mantener un conjunto de principios, los cuales puestos en acción van a contribuir en una gestión ágil, de calidad, eficiente y oportuna en las operaciones y actividades administrativas que los ciudadanos van a realiza ante las instituciones estatales.

Dimensión capacidad de respuesta: Es la vocación de servicios que deben tener los trabajadores para atender de manera rápida y precisa a los usuarios (Morais, Santos, Rizatto y Melleiro, 2013).

Vocación de servicio: La vocación Deriva del latín *vocatio*, es un llamado que el hombre recibe de sí mismo, para realizar ciertos hechos. En ese sentido, la vocación de

servicio es realizar ciertas labores con ánimo inspirador y motivador disfrutándola mas no percibiéndola como una carga (Ríos, 2007).

Burocracia: Según la Real Academia Española entre sus acepciones delimita a la burocracia que es aquella gestión establecida por normas, también brinda una definición un tanto negativa al considerar que es la administración ineficiente por el trámite rígido y abundante del formalismo papeleos.

Cooperación: En países como España para innovar las empresas suelen cooperar con la finalidad de crear estrategias. Así pueden reducir costos, tiempo en algún proyecto (Sáez, García y Huerta, 2003) citando a (Hagedoorn, 1990), (Gemünden et al, 1992) y (Sorensen y Reve, 1998).

Conformidad: Considera es la expectativa que es cumplir con los requisitos de un proceso, dotándolo de confianza y calidad de lo evaluado, también se puede definir como las necesidades y expectativas establecidas, (Ponce, Hernández y Alejandra, 2006).

Dimensión de garantía: Es el conocimiento aprendido mediante la experiencia que han adquirido los trabajadores y que la muestran mediante la capacidad de confianza transmitida (Morais, Santos, Rizzato y Melleiro, 2013).

Formación profesional: El profesional debe ser competente, ello implica ser innovador de manera que pueda conducirse comprendiendo lo que se hace, y comprendiendo como debe actuar, debe ser responsable y consecuente de sus acciones, debe ser un profesional transformador de acciones y comprometido con su trabajo, generador de bienestar humano (Vásquez, Correa, Olivares y Zuñiga, 2011).

Experiencia laboral: Los profesionales en el Perú para ir adquiriendo experiencia laboral tienen un sistema de prácticas pre profesionales y profesionales las cuales son reguladas mediante Ley 28518. Asimismo, (Cross, 2015) citando a (Cross, 2013) alude al concepto de experiencia como aquellos hechos y vínculos que una persona ha vive en la sociedad. En ese orden de ideas, se puede decir que la experiencia laboral se va adquiriendo a lo largo del tiempo en las funciones laborales se vayan desarrollando.

Capacidad de confianza: La confianza es un elemento social en donde las personas afrontan a situaciones de información incompleta (Hawes, Mast y Swan, 1989) citado por (Sanz, Ruiz y Pérez, 2009). Asimismo, (McAllister, 1995) considera este indicador como la medida por la cual las personas se muestran confiadas y deseosas de accionar en un firme lenguaje verbal, y toma de ciertas disposiciones. Finalmente, entre las diversas acepciones que se puede decir sobre la confianza, es menester aclarar que es un término abstracto, el cual está relacionado con la credibilidad, confiabilidad o lealtad; y también

con las emocionales y conductuales (Lewis y Weigert, 1985) citado por (Sanz, Ruiz y Pérez, 2009).

Ética pública: La Real Academia Española refiere a la Ética como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Asimismo, nos ilustra una segunda definición en la que refiere que es parte de la doctrina filosófica en la cual centra su estudio del bien y del cimiento de sus valores.

Por su parte (Russell, 2013) centra su estudio de la ética en la conducta humana, partiendo de dos premisas ¿Qué tipos de acciones deben realizar los hombres? y ¿Qué tipos de acciones deben evitar los hombres? De la primera interrogante podemos entender en su estudio, que alude al ser virtuoso y la segunda es un límite a esa conducta del hombre para ello podemos por ejemplo que debemos decir la verdad, que no debemos robar, en este orden de ideas el filósofo define a la buena conducta, como aquella que es un medio para otras cosas que son buenas por sí mismas. Entonces hablar de ética es que entendemos por bueno y que entendemos por malo.

Otros teóricos consideran a la ética como la percepción de respeto que se tiene a las autoridades públicas por sus actos de conciencia, respeto y sentimiento ante el poder que ostentan (Rodríguez y Arango, 2017) citando a (Fromm, 1941). Asimismo, considera que la ética pública es un principio de vital importancia para hacer frente a la corrupción y a todas aquellas actitudes antiéticas, puesto que, genera valores y principios que van a fortalecer a las instituciones públicas y aquellas personas que van a ocupar un puesto estatal (Rodríguez y Arango, 2017) citando a (Bautista, 2006).

De los escuetos argumentos sobre la ética planteados por los filósofos, se puede entender a la ética como una disciplina filosófica cuyo centro de estudio va implicar la conducta del ser y la moral, acciones determinantes para que hombre sepa conducirse en un camino del bien en la sociedad.

Dimensión de empatía: Es la preocupación, el interés, la accesibilidad y sensibilidad tratando de entender las necesidades para brindar una excelente atención a los usuarios (Morais, Santos, Rizatto y Melleiro, 2013).

Carisma: Son las cualidades excepcionales percibidas por otras personas, las cuales pueden generar cambios profundos en las personas según Weber citado por (Thieme y Treviño, 2012).

Cortesía: Según la Real Academia Española entre sus acepciones conceptuales considera a la cortesía como un acto mediante el cual se demuestra la amabilidad al

momento de atender a las personas, basada en la cordura, también se refiere al afecto mostrado hacia otras personas.

Asertividad: Es una forma de comunicación por el cual las personas manifiestan sus opiniones de manera congruente, juiciosa y ecuánime; en cambio (Flores y Díaz, 2002) consideran que es una disciplina que implica diversas técnicas y estrategias de manejo que a partir de allí se han desarrollado.

Comunicación: Entre sus diferentes acepciones se puede decir que la comunicación es un proceso de intercambio de información, por su parte (Romeu, 2014) refiere que la comunicación siempre ha estado ligada a la historia, lo cual ha conllevado al desarrollo de las sociedades y culturas, la comunicación también puede ser simbólica, se da mediante el intercambio de ideas y emociones y puede dar solución a problemas complejos (Romeu, 2014).

Motivación: Es el proceso que incide en la energía, orientación y persistencia sobre el esfuerzo que efectúa las personas para lograr sus objetivos (Robbins y Coulter, 2014). Por su parte (Treviño, 2012) citando a (Bass, 1985) precisa que la motivación debe ser sensata y está relacionada con el voluntad y esfuerzo obtenido y no siempre y sólo debe comprender incentivos de pagos físicos o psíquicos a cambio de los servicios prestados.

Como problema general se ha planteado la siguiente interrogante: ¿Establecer los niveles de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?

Con relación a los problemas específicos se ha planteado las siguientes: ¿Establecer la tangibilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?, ¿Establecer la confiabilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?, ¿Establecer la capacidad de respuesta a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?, ¿Establecer la garantía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?, ¿Establecer la empatía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?.

Como objetivo general es oportuno: Determinar los niveles de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019.

Con respecto a los objetivos específicos es pertinente: Determinar la tangibilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, Determinar la confiabilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año

2019, Determinar la capacidad de respuesta a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, Determinar la garantía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, Determinar la empatía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación es básica sustantiva, con un nivel descriptivo, puesto que busca describir propiedades, características y los rasgos sustanciales del fenómeno que se estudie. Asimismo, describe las tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Su diseño es no experimental con enfoque cuantitativo ya que en la presente investigación el estudio realizado no se manipula deliberadamente las variables, pues simplemente se han observado los fenómenos en su ambiente natural, es decir se han analizado hechos ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1 Operacionalización de variables

Tabla 1: *de Operacionalización de la variable calidad de atención*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es la capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente (Robbins y Coulter 2014).	Para medir la calidad de atención se usará la metodología propuestos por Parasuraman, Zheitaml y Berry, a fin de medir el nivel de satisfacción, basados en expectativas y percepciones, con cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, Garantía y empatía, dichas dimensiones permitieran medir la diferencia entre lo que espera el usuario y el servicio ofrecido, usando la escala SERVQUAL en el instrumento (Morais, Santos, Rizzato y Melleiro, 2013).	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Mesa de partes - Equipos - Personal 	Ordinal Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Efectividad - Atención oportuna - Simplificación oportuna 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Vocación de servicio - Burocracia - Cooperación - Conformidad 	
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Formación profesional - Experiencia laboral - Capacidad de confianza - Ética pública 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Carisma - Cortesía - Asertividad - Comunicación - Motivación 	

2.2 Población, muestra y muestreo

Población: Está constituida por usuarios externos quienes acuden diariamente a mesa de partes a ingresar sus escritos demandas, hacer seguimiento de sus expedientes entre otros actos propios de la administración de justicia. La población o universo al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los criterios de inclusión considerados en la presente investigación son los siguientes:

- Edad entre los 18-30 años, 31-40, 40-50 años y 51-60 años a más
- Sexo masculino y femenino
- Estado civil soltero, casado y otros

Muestra: La muestra comprende 100 usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, quienes acudieron a realizar sus trámites pertinentes. Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra es un subgrupo o subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto.

Muestra no probabilística o dirigida: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación cuyo objetivo documentar ciertas experiencias (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: En la presente investigación la técnica a usar para la obtención de información de la variable calidad de atención es la encuesta, un instrumento que comprende cinco dimensiones con veintidós indicadores dirigidos a todos los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

Instrumento: Es el cuestionario, para obtener la información se ha elaborado un cuestionario con preguntas escritas dirigidas a encuestar a los usuarios externos que acuden a la Corte Superior de Justicia de Lima Sur. En ese sentido, la variable calidad de atención está compuesta por 22 (ítems), según la dimensión de tangibilidad (4), confiabilidad (5), capacidad de respuesta (4), garantía (4) y empatía (5), considerando las respuestas: siempre (1) casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4), nunca (5).

Validez: La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (Corral, 2009). Es por eso que el instrumento de la presente investigación se ha sometido a un juicio de tres expertos de la Universidad César Vallejo, puesto que en la validez también consiste en tomar en cuenta la opinión de expertos calificados en el tema para efectos de evaluar el grado de medición que tiene un instrumento respecto a las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Confiabilidad: Esta referida al grado en que la práctica reiterativa de un instrumento a un mismo individuo produzca los mismos resultados, basada en el análisis de Alpha de Cronbach. En ese sentido, para establecer la confiabilidad del instrumento, respecto a la calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur se utilizó un cuestionario para encuestar a 100 usuarios externos que acudieron a realizar sus respectivos tramites en Corte, luego de haber procesado en el SPSS versión 25 la confiabilidad de Alpha de Cronbach es 8,876.

2.4 Procedimiento

Comprende todo lo hechos realizados para recolectar información pertinente, ya sea de revistas indexadas, paginas, libros, leyes. En la presente, investigación el procedimiento usado, comprende análisis de artículos, tesis, y libros, revistas indexadas obtenidas de diferentes páginas, las cuales tienen relevancia científica. Asimismo, leyes que guardan relación con el tema propuesto.

2.5 Método de análisis de datos

Los datos adquiridos mediante la aplicación de los respectivos instrumentos, se han procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, usando el programa estadístico Excel y SPSS versión 25, para analizar los indicadores de acuerdo a las dimensiones empleadas para cada variable.

2.7 Aspectos éticos

Las recolecciones de datos se han adquirido mediante la aplicación de la encuesta dirigida a usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, de manera libre y voluntaria, manteniendo en reserva y anónima la información brindada, bajo medidas de seguridad y protección a los participantes, dicha

información, ha tenido previa verificación de la validez y confiabilidad de todos los instrumentos que se han empleado para el presente estudio. Asimismo, la información ha sido procesada estadísticamente en mediante los programas Excel y SPSS; para posteriormente ser analizados con la bibliografía de estudios que guardan relación con la investigación planteada, repositorios digitales, libros físicos y virtuales, artículos indexados en páginas de relevancia científica y en los repositorios digitales.

III. Resultados

La opinión de los usuarios externos sobre la calidad de atención se han determinado que el 84,2% es adecuado, 11,9% poco adecuado y el 3,0 es inadecuado; respecto a la tangibilidad el 40,6% es adecuada, 3,0 % poco adecuada y el 3,0 inadecuada; en cuanto a la confiabilidad el 77,2% adecuada, 16,8% poco adecuada, y el 5,0 inadecuada; sobre la capacidad de respuesta indica que el 83,2 es adecuado, 13,9% poco adecuado y el 2,0 es inadecuado; con respecto a la garantía indica que el 85,1% adecuado, el 11,9% poca adecuada, y el 2,0 es inadecuada; en cuanto a la empatía indica que el 89,1% es adecuada, 5,9 poco adecuado y el 4,0% es inadecuada.

Tabla 2: *Tabla cruzada respecto a la variable calidad de atención y sexo*

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Calidad de atención	Adecuadas	Recuento	1	0	1
		% del total	1,0%	0,0%	1,0%
	Inadecuada	Recuento	47	38	85
		% del total	46,5%	37,6%	84,2%
	Poco adecuada	Recuento	1	2	3
		% del total	1,0%	2,0%	3,0%
Total	Recuento		52	48	101
	% dentro de		52,5%	47,5%	100,0%
	Calidad de atención				
	% dentro de		100,0%	100,0%	100,0%
		Sexo			
% del total		52,5%	47,5%	100,0%	

El análisis de la tabla cruzada respecto a la variable calidad de atención y sexo, según el cuadro, resulta que 84,2% nos indica que calidad de atención es adecuado, donde 46,5% son hombres y el 37,6 son mujeres; indica que el 11,9% es poco adecuada, donde 4,0% son hombres y el 7,9% son mujeres; el 3,0% es inadecuada, donde el 1,0% son varones y 2,0% son mujeres.

Tabla 3: *Tabla cruzada calidad de atención con la edad rangos*

			Edad rangos				Total
			18 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - más	
Calidad de atención	Adecuadas	Recuento	35	23	11	16	85
		% del total	35,0%	23,0%	11,0%	16,0%	85,0%
	Inadecuada	Recuento	0	1	0	2	3
		% del total	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%	3,0%
	Poco adecuada	Recuento	3	5	3	1	12
		% del total	3,0%	5,0%	3,0%	1,0%	12,0%
Total	Recuento	38	29	14	19	100	
	% del total	38,0%	29,0%	14,0%	19,0%	100,0%	

En cuanto al análisis de la tabla cruzada sobre la edad y rangos resulta que 85,0% considera que la calidad de atención es adecuada, donde 35,0% están en el rango de 18 a 30 años de edad, 23,0% entre 31 y 40 años de edad, 11,0% entre 41 y 50 años de edad y 16,0% de 51 años a más; el 12,0% considera que la calidad de atención es poco adecuada, donde 3,0% están entre los 18 y 30 años de edad, 5,0% entre los 31 a 40 años de edad, el 3,0 entre los 41 y 50 años de edad y el 1,0% entre los 51 años a más; el 3,0% considera que la calidad de atención es inadecuada, donde el 1,0% están entre los 31 a 40 años de edad, y el 2,0% están entre los 51 años a más.

Tabla 4: *Tabla cruzada de la variable calidad de atención y Estado Civil*

		Estado Civil	Total
--	--	--------------	-------

		Casado	Soltero	
Calidad de atención	Recuento	10	0	1
	% del total	1,0%	0,0%	1,0%
Adecuada	Recuento	33	52	85
	% del total	32,7%	51,5%	84,2%
	Inadecuada	1	2	3
	% del total	1,0%	2,0%	3,0%
Poco adecuada	Recuento	4	8	12
	% del total	4,0%	7,9%	11,9%
Total	Recuento	39	62	101
	% del total	38,6%	61,4%	100,0%

El análisis de la tabla cruzada de la calidad de atención y estado civil, resulta que 84,2% nos indica que calidad de atención es adecuado, donde 32,7% son casados y el 51,1% son solteros; el 11,9% indica que es poco adecuada, donde el 4,0% es casado y el 7,9% es soltero, y el 3,0% es inadecuada, donde el 1,0% es casado y el 2,0% es soltero.

IV. Discusión

Del problema general y los objetivos específicos nos indican que, la variable calidad de atención, si existe una satisfacción significativa por parte de los usuarios externos, respecto a la atención que brindan en la Corte lo cual guarda relación según la metodología SERVQUAL que evalúa las perspectivas y percepción por parte del cliente ante determinados servicios (López, Castañón, Sifuentes, Flores, Helmes, Vaillard y Lucero, 2018). En cuanto a la investigación planteada por (Morais, Santos, Rizzato y Melleiro, 2013) para medir el grado de calidad de la prestación de servicios por las instituciones de la salud, se usó el modelo propuestos por Parasuraman, Zheitaml y Berry, a fin de medir el nivel de satisfacción a la población quienes en calidad de beneficiarios reciben los servicios de salud, basados sus expectativas y percepciones para dicha investigación usaron cinco dimensiones siendo ellas: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, cabe precisar que delas dimensiones que se han tenido en cuenta en la presente investigación , los resultados sobre la percepción de la dimensión tangibilidad que tiene como indicadores si la infraestructura de la Corte es visualmente atractiva, si sus instalaciones son cómodas, si se percibe equipos con apariencia moderna y si el personal que atiende

brinda una atención con trato cordial y amable, pues la percepción sobre los encuestados conforme a los resultados nos indican que del 100% de los usuarios externos que se han encuestado, únicamente el 40,6% considera que es adecuada. De cuyos resultados podemos precisar que no existe una percepción adecuada; por lo tanto, no hay relación entre la variable calidad de atención y esta dimensión de tangibilidad.

V. Conclusiones

De los resultados generales en la investigación se puede percibir que, en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, si existe una adecuada calidad de atención y satisfacción por parte de los usuarios externos, debido a que del 100%, pues los resultados arrojan un 84,2% de satisfacción adecuada.

Sin embargo, se puede precisar que la infraestructura, no es muy atractiva, que las instalaciones de mesa de partes no son muy cómodas, sus equipos no tienen apariencia moderna y el trato por parte del personal que brinda atención no es tan cordial y amable, ello debido a que del 100% de los usuarios externos que se ha encuestado, sólo el 40,6% considera que es adecuada.

No obstante, a ello, se ha determinado la relación entre la calidad de atención y la confiabilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, Según la opinión de los usuarios externos el 77,2% adecuada, 16,8% poco adecuada, y el 5,0 inadecuada, lo cual nos permite concluir que si existe un alto índice de confiabilidad.

Después de todo, se pudo determinar que la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019. Según la opinión de los usuarios externos conforme a los resultados obtenidos, se concluye que la capacidad de respuesta es adecuada, en un 77,2%.

Por su parte, el estudio ha permitido determinar que la relación entre la calidad de atención y la garantía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, es altamente aceptada, puesto que un 85,1% considera que es adecuada.

Finalmente, se ha determinado que la relación entre la calidad de atención y la empatía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur

año 2019, según los resultados por parte de los usuarios externos, el índice más alto está en la empatía ya que el 89,1% considera que es adecuada.

VI. Recomendaciones

Mejorar una infraestructura, más atractiva y moderna, debido a que el porcentaje de la dimensión tangibilidad que mantiene como indicador la infraestructura, y mesa de partes, arroja menos del 50% de aprobación por el público usurario externo.

Implementar las instalaciones con equipos más modernos, ello debido a que del 100% de encuestados, sólo el 40,6%, considera que los equipos son modernos.

El Personal de la Corte debe brindar un trato más cordial y amable, debido a que los resultados del instrumento muestran que no hay un adecuado trato cordial y amable.

Referencias

- Alberich T. y Sotomayor E. (2014). *Planificación y gestión manual para la acción Social*, Madrid. Editorial Dykinson.
- Arámbula, H. (2016). *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile*. Recuperada de: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/371156/Tesi_Hector_Rafael_Arambula.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Beneyto, P. (2016). The impact of citizen's charts in improvement of the public sector quality management: the case of the city hall of torrent. Asociación Castellano Manchega de Sociología Toledo, España. *Barataria. Revista Castellano Manchega de Ciencias sociales* URL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322148448012>.
- Bertran Russell. (2003) Ensayos filosóficos. Alianza Editorial.
- Bessa C. (2017). *La satisfacción de los trabajadores de la administración pública y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes - estudio de caso*. Universidad Rey Juan Carlos. España. De: <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Bouza, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. De: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000100007&lang=es.
- Carta Iberoamericana de Calidad de gestión pública. URL. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan037574.pdf>.
- Casele, G. y Svananthiran, A. (2011). *Fundamentos de la administración del trabajo, Ginebra*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Corral, Y. (2009). validity and reliability of the instruments to collect data. Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales Universidad de Carabobo Valencia Estado Carabobo Venezuela. De: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>.
- Cross, C. (2015). Desmercantilizando el concepto de trabajo: experiencias laborales en una planta social de clasificación de residuos. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina. De: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/runa/article/view/1372>.

- Flores, M. & Díaz-Loving, R. (2002). *Asertividad: Una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México.
- Hernández, S. y Cols. (2006). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Informe Percepción. (2015). *Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos*. Ministerio de hacienda y Administraciones públicas. Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. Gobierno de España. URL. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2015.pdf
- López E; Alberto Castañón. A; Sifuentes M; Flores. C; Helmes. C; Vaillard. E; Lucero. R. (2018). Adaptation and validation of an instrument with SERVQUAL methodology in teaching clinics and stomatological services.De:<http://www.scielo.org.mx/pdf/rom/v22n2/1870-199X-rom-22-02-65-en.pdf>.
- López, D; De Pablos, C y Carlos Fernández, C. (2015). Contribution of the analysis of technical efficiency to the improvement of the management of services. DYNA. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v82n191.44455>.
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015). Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Marin, H y Placencia, M. (2017). *Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff*.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lang=en
- Morais. M; Santos. M; Rizatto D y Melleiro M. (2013). *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services*.De: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342013000501227&script=sci_arttext.
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho*. Tesis recuperada de: <http://renati.sunedu.gob.pe/>

- Padilla, P. (2015). *La evaluación del desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público*. universidad de castilla la mancha. facultad de derecho. (albacete). URL. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=81608>.
- Ponce, H. (2008). What do you know about. drugefficacy and effectiveness?. Laboratorio de Farmacología, Área Académica de Medicina, ICSa. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=57939108>.
- Ponce, R; Hernández L; y Alejandra R. (2006). Evaluación de la Conformidad y Metrología Boletín Científico Técnico INIMET. Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología. Ciudad de La Habana, De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223018924001>.
- Prokopenko. J.(1989). Productivity management. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
- Ríos, J. (2007). La vocación del investigador. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522101>.
- Robles C; Martínez E; Alviter L; Oswaldo A. (2016). Perception of the quality culture in family businesses owners of the services sector. *Actauniversitaria*. <http://dx.doi.org/10.15174/au.2015.843>.
- Robbins. S and Coulter. M (2014). Management, 12th edition, published by Pearson Education Inc, Publishing as Prentice Hall, Inc., Copyright © 2014. All rights reserved.
- Rodríguez, D. y Arango, X. (2017). Depolitization and public ethics. The crisis of collective thinking in liquid modernity De: <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n31/0124-7441-just-31-00065.pdf>
- Rojas, J (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo prado*. Recuperada de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romeu, V. (2014). Comunicación y Sociedad. Departamento de estudios de la comunicación social. Universidad de Guadalajara. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=8283>
- Sacristán, E. (2019). Gestão eficiente e ética na efetivação dos serviços públicos relativos a direitos sociais.

De:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-56392016000100125&lang=es.

Sáez, B; García, T; y Huerta E. (2003) ¿Cooperar en id? con quién y para qué. *Revista de Economía Aplicada*, vol. XI, núm. 31, 2003, pp. 103-134. Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96917631005>.

Salazar, W y Cabrera, M. (2016). *Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador. Revista Industrial* doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sanz, S; Ruiz, C; Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. Universidad de Quintana Roo Cozumel, México. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145109003>.

Segredo, A; García, A; López, P; León, P y Perdomo, I (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. URL. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028&lang=pt

Souza W y Maria M. (2010) Assessment levels of the user's satisfaction in a private hospital De: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n1/en_a21v44n1.pdf

Tarí, J. (2000) Calidad total: fuente de ventaja competitiva. España. Universidad de Alicante.

Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general*, Argentina Buenos Aires. Editorial "El ateneo S.A. Pag. 9-10

Thieme, C and Treviño, E. (2012). Leadership in Education: In the End, Only Charisma Counts. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*.

Vara, R. (2016). *Motivación y competencias en la evaluación de directivos propuesta de un modelo*. Universidad Pontificia Comillas. España. Sitio: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54087>

Vásquez A; Correa, R; Olivares, L; Zúñiga, J. (2011). Red construction of a competency based curriculum. De: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300004&lang=es

Vergara J y Maza F (2017). Valuation of domestic public services in Cartagena de Indias (Colombia). Recuperado

De:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052017000100007&lang=es

Villoria, M. (2016) The Role of Public Administration in the Generation of Democratic Quality. URL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620001>.

Referencias jurídicas

Real Academia Española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=6Jix9ml>

Decreto Supremo N° 054-2011-PCM

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658

Directiva N° 001-2013-P-PJ. Lineamientos para la estandarización de la infraestructura en los locales institucionales del poder judicial.

Ley N°. 29849. Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales. De: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-la-eliminacion-progresiva-del-regimen-espe-ley-n-29849-773613-1/>.

Resolución Administrativa, N° 328-2018-CE-PJ, Poder Judicial, Consejo Ejecutivo del Poder Judicial - Aprueban Documentos Normativos de Gestión Administrativa denominados Procedimiento de Presentación de Documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) y Protocolo para la Presentación de Documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica y dictan otras disposiciones-Resolución Administrativa-N° 328-2018-CE-PJ. De: <https://elperuano.pe/>.

Anexo N° 11 Especificaciones Técnicas de Mobiliario.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema		Objetivos	Variables e indicadores					
Problema General: ¿Establecer los niveles de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019? Problemas Específicos: ¿Establecer la tangibilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019? ¿Establecer la confiabilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019? ¿Establecer la capacidad de respuesta a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019? ¿Establecer la garantía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019? ¿Establecer la empatía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019?		Objetivo general: Determinar los niveles de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019 Objetivos específicos: Determinar la tangibilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019 Determinar la confiabilidad a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019 Determinar la capacidad de respuesta a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019 Determinar la garantía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019 Determinar la empatía a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019	Variable 1: Calidad de atención					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Técnicas e instrumentos
			1) tangibilidad	Infraestructura Mesa de partes Equipos Personal Eficacia	Una encuesta con 22 interrogantes, en la que se ha considerado cada indicador de las dimensiones.	Ordinal Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	poco adecuada inadecuadas adecuadas	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: William Pintado Mejia Año: 2019 Monitoreo: personal Ámbito de Aplicación: Corte Superior de Justicia de Lima Sur Forma de Administración: Personal MÉTODO Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Enfoque: cuantitativo Población: Usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur Tipo de muestra: No probabilística o dirigida
			2) confiabilidad	Eficiencia Efectividad Atención oportuna Simplificación oportuna Vocación de servicio				
			3) capacidad de respuesta	Burocracia Cooperación Conformidad Formación profesional				
			4) garantía	Experiencia laboral Capacidad de confianza Ética pública				
			5) empatía	Carisma Cortesía Asertividad Comunicación Motivación				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario el presente cuestionario tiene por finalidad, recabar información sobre la calidad de atención que recibe en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2019, para ello marque con un x en el casillero que creas conveniente.

Edad: () 18 – 30 años () 31 - 40 () 41 – 50 años a mas () 51 – 60 años a mas

Sexo: () Masculino () Femenino

Estado Civil: () Soltero () casado () otros

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción sobre la calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019, según la siguiente escala:

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

N°	EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD					
1	La infraestructura de la Corte es visualmente atractiva					
2	La mesa de partes de la Corte tiene instalaciones cómodas					
3	La Corte tiene equipos de apariencia moderna					
4	El Personal de la Corte le brindó un trato cordial y amable					
	DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD					
5	Percibe usted que existe eficacia en el personal de la Corte que le brindó servicios de atención					
6	Notó usted eficiencia cuando el personal de la Corte le brindó atención					
7	Notó usted que el personal atiende con Efectividad					
8	Usted recibió atención oportuna por parte del personal de la Corte cuando fue atendido					
9	Percibió usted que existe simplificación oportuna cuando el personal de la Corte lo atendido					
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	Se evidencia vocación de servicio en el personal de la Corte cuando le brinda atención					
11	Existe Burocracia cuando fue atendido por el personal de la Corte					
12	Hay Cooperación por parte del personal que brinda atención cuando le ha suscitado un problema					
13	Tiene usted conformidad con la atención brindada por el personal de la Corte					
	DIMENSIÓN DE GARANTÍA					
14	Evidencia usted formación profesional en el personal de la Corte cuando le han brindado atención					

15	Percibe usted experiencia laboral en el personal de la Corte cuando le han brindado atención					
16	El personal de la Corte le brinda Capacidad de confianza cuando es atendido					
17	Considera usted que existe ética pública en el personal de la Corte cuando le brinda atención					
	DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
18	Se evidencia carisma en el personal de la Corte cuando lo han atendido					
19	Existe cortesía por parte del personal del Corte cuando lo han atendido					
20	El personal de la Corte lo atiende con afectividad					
21	Existe comunicación clara y entendible por parte del personal de la Corte cuando lo han atendido					
22	Percibe usted motivación en el personal de la Corte con la atención brindada					



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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD							
1.	La infraestructura de la Corte es visualmente atractiva	X		X		X		
2.	La mesa de partes de la Corte tiene instalaciones cómodas	X		X		X		
3.	La Corte tiene equipos de apariencia moderna	X		X		X		
4.	El Personal de la Corte le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD							
5.	Percebe usted que existe eficacia en el personal de la Corte que le brindó servicios de atención	X		X		X		
6.	Notó usted eficiencia cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
7.	Notó usted que el personal atiende con Efektividad	X		X		X		
8.	Usted recibió atención oportuna por parte del personal de la Corte cuando fue atendido	X		X		X		
9.	Percebió usted que existe simplificación oportuna cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10.	Se evidencia vocación de servicio en el personal de la Corte cuando le brinda atención	X		X		X		



11.	Existe Burocracia cuando fue atendido por el personal de la Corte	X		X		X		X	
12.	Hay Cooperación por parte del personal que brinda atención cuando le ha suscitado un problema	X		X		X		X	
13.	Tiene usted conformidad con la atención brindada por el personal de la Corte	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN DE GARANTÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
14.	Evidencia usted formación profesional en el personal de la Corte cuando le han brindado atención	X		X		X		X	
15.	Percebes usted experiencia laboral en el personal de la Corte cuando le han brindado atención	X		X		X		X	
16.	El personal de la Corte le brinda Capacidad de confianza cuando es atendido	X		X		X		X	
17.	Considera usted que existe ética pública en el personal de la Corte cuando le brinda atención	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN DE EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
18.	Se evidencia carisma en el personal de la Corte cuando lo han atendido	X		X		X		X	
19.	Existe cortesía por parte del personal del Corte cuando lo han atendido	X		X		X		X	
20.	El personal de la Corte lo atiende con afectividad	X		X		X		X	
21.	Existe comunicación clara y entendible por parte del personal de la Corte cuando lo han atendido	X		X		X		X	



22.	Percebe usted motivación en el personal de la Corte con la atención brindada	X	X	X
-----	--	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Nieto Fernández Gaby Jessica DNI: 28146730

Especialidad del validador: Coestión Positiva

15 de Oct del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, el enunciado, escrito y gráfico.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las ítems planteadas son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Oportuna ³		Superecencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD							
1.	La infraestructura de la Corte es visualmente atractiva	X		X		X		
2.	La mesa de partes de la Corte tiene instalaciones cómodas	X		X		X		
3.	La Corte tiene equipos de apariencia moderna	X		X		X		
4.	El Personal de la Corte le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
5.	Percibe usted que existe eficacia en el personal de la Corte que le brindó servicios de atención	X		X		X		
6.	Notó usted eficiencia cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
7.	Notó usted que el personal atiende con Efectividad	X		X		X		
8.	Usted recibió atención oportuna por parte del personal de la Corte cuando fue atendido	X		X		X		
9.	Percibió usted que existe simplificación oportuna cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
10.	Se evidencia vocación de servicio en el personal de la Corte cuando le brinda atención	X		X		X		



11.	Existe Burocracia cuando fue atendido por el personal de la Corte	X		X				X	
12.	Hay Cooperación por parte del personal que brinda atención cuando le ha suscitado un problema	X		X				X	
13.	Tiene usted conformidad con la atención brindada por el personal de la Corte	X		X				X	
	DIMENSIÓN DE GARANTÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14.	Evidencia usted formación profesional en el personal de la Corte cuando le han brindado atención	X		X				X	
15.	Percebe usted experiencia laboral en el personal de la Corte cuando le han brindado atención	X		X				X	
16.	El personal de la Corte le brinda Capacidad de confianza cuando es atendido	X		X				X	
17.	Considera usted que existe ética pública en el personal de la Corte cuando le brinda atención	X		X				X	
	DIMENSIÓN DE EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18.	Se evidencia carisma en el personal de la Corte cuando lo han atendido	X		X				X	
19.	Existe cortesía por parte del personal del Corte cuando lo han atendido	X		X				X	
20.	El personal de la Corte lo atiende con afectividad	X		X				X	
21.	Existe comunicación clara y entendible por parte del personal de la Corte cuando lo han atendido	X		X				X	



22.	Percebe usted motivación en el personal de la Corte con la atención brindada	X		X	
-----	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Quirino Almonester Cárdenas DNI: 08560838

Especialidad del validador: _____

15 de 06 del 2019

- Perifoneo:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Cuidado:** Se refiere a si el ítem mide alguna de las dimensiones del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION TANGIBILIDAD								
1.	La infraestructura de la Corte es visualmente atractiva	X		X		X		
2.	La mesa de partes de la Corte tiene instalaciones cómodas	X		X		X		
3.	La Corte tiene equipos de apariencia moderna	X		X		X		
4.	El Personal de la Corte le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
DIMENSION DE CONFIABILIDAD								
5.	Percebe usted que existe eficacia en el personal de la Corte que le brindó servicios de atención	X		X		X		
6.	Notó usted eficiencia cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
7.	Notó usted que el personal atiende con Efectividad	X		X		X		
8.	Usted recibió atención oportuna por parte del personal de la Corte cuando fue atendido	X		X		X		
9.	Percebió usted que existe simplificación oportuna cuando el personal de la Corte lo atendió	X		X		X		
DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10.	Se evidencia vocación de servicio en el personal de la Corte cuando le brinda atención	X		X		X		

22.	Percebe usted motivación en el personal de la Corte con la atención brindada			
	x	y	y	y

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Subsistencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Munoz, Ivette Jun DNI: 08012101

Especialidad del validador: Psicología

28 de Oct del 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Cantidad: Se refiere a la dificultad alguna el enunciado del ítem, es correcto, exacto y directo.
 *Nota: Suficiencia, se da referencia respecto los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	TANGIBILIDAD				CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					GARANTÍA					EMPATÍA														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	#	17	18	19	#	21	22	V	D1	D2	D3	D4	D5						
encuestados	31	Mujer	Casado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	#	17	18	19	#	21	22	V	D1	D2	D3	D4	D5						
encuestado 1	19	Mujer	Soltero	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	13	20	11	15	20	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 2	32	Mujer	Casado	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	63	12	13	13	10	15	Poco adecuada					
encuestado 3	30	Hombre	Soltero	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	41	7	10	9	6	9	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Inadecuada
encuestado 4	35	Mujer	Casado	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	56	11	12	10	9	14	Poco adecuada					
encuestado 5	27	Mujer	Soltero	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	66	8	13	9	13	23	Poco adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas
encuestado 6	31	Mujer	Soltero	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	12	2	4	2	1	60	9	12	9	9	21	Poco adecuada	Adecuadas				
encuestado 7	40	Mujer	Soltero	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	54	10	5	6	9	24	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Adecuadas
encuestado 8	28	Hombre	Soltero	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	5	2	1	3	3	3	5	52	11	5	10	11	15	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada
encuestado 9	55	Mujer	Soltero	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65	12	14	11	12	16	Poco adecuada					
encuestado 10	30	Hombre	Soltero	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	47	6	15	10	10	6	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada
encuestado 11	54	Hombre	Soltero	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	56	12	10	9	10	15	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada
encuestado 12	57	Mujer	Casado	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	9	13	9	4	5	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Inadecuada
encuestado 13	52	Mujer	Soltero	2	5	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	13	15	13	12	15	Poco adecuada					
encuestado 14	38	Hombre	Soltero	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	95	14	22	18	18	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 15	37	Mujer	Casado	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	89	14	19	17	15	24	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 16	28	Hombre	Soltero	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	87	10	19	17	17	24	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 17	35	Hombre	Casado	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	93	14	19	17	18	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 18	60	Hombre	Casado	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	88	14	18	17	14	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 19	20	Hombre	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96	14	20	18	19	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 20	56	Mujer	Casado	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	87	13	18	15	17	24	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 21	21	Mujer	Soltero	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	84	10	18	16	17	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 22	27	Hombre	Soltero	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	91	14	20	16	19	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas

encuestado 23	23	Mujer	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	93	14	20	18	18	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 24	29	Hombre	Soltero	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	93	13	20	18	18	24	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 25	39	Mujer	Soltero	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	93	13	20	18	18	24	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 26	48	Mujer	Casado	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	82	11	15	16	18	22	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 27	38	Hombre	Casado	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	93	16	19	18	17	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 28	31	Hombre	Soltero	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	92	15	19	18	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 29	52	Hombre	Casado	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	88	12	17	18	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 30	20	Mujer	Soltero	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	90	12	21	17	18	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 31	29	Hombre	Soltero	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	92	13	19	17	18	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 32	43	Mujer	Casado	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	85	13	20	15	14	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 33	56	Mujer	Casado	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	5	4	83	12	18	16	15	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 34	55	Hombre	Soltero	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	91	13	17	18	19	24	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 35	35	Hombre	Casado	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	5	4	5	86	13	19	17	18	19	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 36	22	Mujer	Soltero	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	93	14	19	18	19	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 37	30	Mujer	Casado	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	13	20	15	#	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 38	57	Hombre	Soltero	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	93	13	20	18	19	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 39	39	Mujer	Casado	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	87	10	19	16	19	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 40	40	Mujer	Casado	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	92	14	18	17	19	24	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 41	30	Mujer	Soltero	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	92	15	19	18	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 42	41	Hombre	Casado	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	86	12	16	17	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 43	40	Hombre	Casado	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	86	14	18	14	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 44	19	Hombre	Soltero	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	79	12	18	13	14	22	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 45	39	Mujer	Soltero	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	90	13	20	13	19	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 46	50	Hombre	Casado	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	87	14	18	15	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 47	23	Hombre	Soltero	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	90	13	17	17	19	24	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 48	28	Hombre	Soltero	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	84	13	18	14	17	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	
encuestado 49	30	Mujer	Casado	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	14	19	18	#	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	

encuestado 50	55	Mujer	Casado	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	91	13	21	16	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 51	50	Hombre	Casado	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	93	15	17	18	#	23	Adecuadas	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 52	31	Hombre	Casado	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	94	15	21	16	18	24	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 53	45	Mujer	Casado	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	89	13	18	15	19	24	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 54	22	Mujer	Soltero	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	85	13	19	15	17	21	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 55	20	Hombre	Soltero	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	98	16	20	19	#	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 56	30	Mujer	Soltero	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	92	13	19	17	18	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 57	40	Hombre	Casado	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	1	5	5	5	5	5	91	14	24	17	11	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas
encuestado 58	60	Mujer	Casado	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	91	13	18	18	17	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 59	51	Hombre	Soltero	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	93	15	20	17	17	24	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 60	22	Mujer	Soltero	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	92	13	20	18	19	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 61	25	Hombre	Soltero	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	91	14	19	18	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 62	31	Mujer	Soltero	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	91	13	19	17	19	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 63	33	Hombre	Casado	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	91	13	20	18	19	21	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 64	41	Mujer	Soltero	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	91	16	18	18	16	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 65	41	Hombre	Soltero	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	53	13	11	7	11	11	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Inadecuada
encuestado 66	22	Hombre	Soltero	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	22	18	18	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 67	30	Hombre	Soltero	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	92	14	19	18	17	24	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 68	21	Mujer	Soltero	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	95	15	20	18	17	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 69	20	Hombre	Soltero	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	87	13	19	15	17	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 70	30	Mujer	Soltero	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	90	13	20	16	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 71	35	Mujer	Soltero	4	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	85	13	17	16	16	23	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 72	60	Hombre	Casado	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	22	18	18	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 73	19	Hombre	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	94	14	20	18	19	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 74	20	Hombre	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	91	14	20	18	18	21	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 75	25	Mujer	Casado	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	95	14	20	18	#	23	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 76	31	Hombre	Casado	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	94	16	19	18	19	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas

encuestado 77	37	Mujer	Casado	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	88	12	20	17	18	21	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 78	30	Hombre	Soltero	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	86	14	19	15	17	21	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 79	45	Hombre	Casado	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	95	15	20	18	17	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 80	23	Hombre	Soltero	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	85	12	19	17	16	21	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 81	60	Mujer	Soltero	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	92	16	21	15	18	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 82	45	Mujer	Soltero	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	95	15	20	18	17	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 83	41	Hombre	Soltero	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	87	14	19	15	17	22	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 84	20	Mujer	Soltero	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	95	15	20	18	17	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 85	28	Hombre	Soltero	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91	13	18	16	19	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 86	19	Hombre	Soltero	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	89	11	19	18	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 87	25	Mujer	Soltero	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	88	11	19	18	18	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 88	27	Mujer	Soltero	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	94	14	19	18	18	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 89	60	Hombre	Casado	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	91	13	19	16	18	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 90	21	Mujer	Soltero	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	95	15	20	18	17	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 91	55	Hombre	Casado	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	89	14	16	18	18	23	Adecuadas	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 92	44	Hombre	Casado	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	5	4	83	11	18	17	14	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 93	22	Hombre	Soltero	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	92	15	20	17	15	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 94	27	Mujer	Casado	2	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	88	13	18	16	18	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 95	21	Hombre	Soltero	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	93	14	19	17	18	25	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 96	30	Mujer	Casado	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	88	13	19	17	17	22	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 97	19	Mujer	Soltero	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	84	12	17	15	18	22	Adecuadas	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 98	22	Hombre	Soltero	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	11	19	16	#	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 99	27	Hombre	Soltero	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	86	12	19	15	17	23	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas
encuestado 100	36	Mujer	Casado	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	11	19	16	#	25	Adecuadas	Poco adecuada	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas	Adecuadas

Resultados de las dimensiones

Tabla 05: *calidad de atención*

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	85	84,2	84,2	85,1
Inadecuada	3	3,0	3,0	88,1
Poco adecuada	12	11,9	11,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Tabla 06: *de Tangibilidad*

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	41	40,6	40,6	41,6
Inadecuada	3	3,0	3,0	44,6
Poco adecuada	56	55,4	55,4	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Tabla 07: *de confiabilidad*

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	78	77,2	77,2	78,2
Inadecuada	5	5,0	5,0	83,2
Poco adecuada	17	16,8	16,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Tabla 08: de capacidad de respuesta

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	84	83,2	83,2	84,2
Inadecuada	2	2,0	2,0	86,1
Poco adecuada	14	13,9	13,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Tabla 09: de garantía

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	86	85,1	85,1	86,1
Inadecuada	2	2,0	2,0	88,1
Poco adecuada	12	11,9	11,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Tabla 10: de empatía

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuencia	Porcentaje		
	1	1,0	1,0	1,0
Adecuadas	90	89,1	89,1	90,1
Inadecuada	4	4,0	4,0	94,1
Poco adecuada	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Anexo 5: Fotografías que evidencian la encuesta realizada



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Filiación por ADN y la norma ISO 9001:2008 en el Instituto de Medicina Legal durante el segundo semestre año 2015"**; de **Ebert Francisco Dávalos Sullcahuamán** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **17% verificable** en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 26 julio de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18&c=1155178104&u=1051396172&lang=es 120%

feedback studio | TESIS_EN_PROCESO_william.docx /0 < 11 de 22 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de

Lima Sur año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

B^r. William Pintado Mejía

ORCID 0000-0002-4491-7246

ASESOR:

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	11 %	>
2	gestionadmondepyme... <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
4	repositorio.uss.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
5	eje.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>

Página: 1 de 23 Número de palabras: 6917 Text-only Report | High Resolution Activado

10:29 26/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

PINTADO MESIA WILLIAM
D.N.I. : 43 29 13 20
Domicilio : Av. Sol de Oro 7442 - Los Olivos
Teléfono : Fijo : Móvil: 983 523 088
E-mail : WILLIAM.PMESIA@GMAIL

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PINTADO MESIA WILLIAM

Título de la tesis:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR
AÑO 2019

Año de publicación : 2020

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 : 29/02/2020



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:

WILLIAM PINTADO MESA

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR
AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE AGOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN