



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas
Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Paredes Morán Jannet Selena

ASESOR:

Dr. Martínez López Edwin Alberto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....

Presidente

Dr. Menacho Rivera Alejandro

.....

Secretaria

Dra. Garro Aburto Luzmila

.....

Dr. Martínez López Edwin Alberto

Vocal

Dedicatoria

A Dios por la vida

A mis Padres por los valores recibidos.

A mi Familia por su apoyo incondicional

A mis Maestros por las enseñanzas impartidas.

A mis Amigos por contar con su presencia en el momento oportuno.

Agradecimiento

A Julio y Rosa mis padres, por su continua presencia en el transcurso de mi vida personal y profesional.

A Jorge y Yanina mis hermanos, por su apoyo incondicional.

A mi Asesor Dr. Edwin Alberto Martínez López, por su orientación y comprensión en la elaboración de la tesis.

Declaración de Autoría

Yo, Jannet Selena Paredes Morán, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de la Atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017”, presentada, en 109 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 18 de julio de 2017.

Jannet Selena Paredes Morán

DNI N.° 25742344

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado

Presento la Tesis titulada: Calidad de la Atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Espero que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con calidad de la atención al usuario y particularmente en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema de Justicia de la República, año 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se han planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y anexos de la investigación realizada.

La autora.

Lista de contenido

Páginas Preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Bases teóricas y Fundamentación Científica	20
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5. Formulación del problema	38
1.6. Objetivos	39
II. Marco Metodológico	41
2.1. Variable	42
2.2. Operacionalización de la variable	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Método de análisis de datos	48
2.9. Aspectos éticos	50

III. Resultados	52
3.1. Descripción de resultados	53
IV. Discusión	61
4.1. Discusión de resultados	62
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias Bibliográficas	72
Apéndices	77
Apéndice A: Matriz de consistencia	78
Apéndice B: Instrumento de medición de variable Calidad de la Atención	81
Apéndice C: Validación de Instrumento	85
Apéndice D: Base de Datos de la muestra	92
Apéndice E: Base de datos de la prueba piloto	102
Apéndice F: Artículo científico	103

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de la atención.	43
Tabla 2: Relación de validadores.	49
Tabla 3: Confiabilidad cuestionario calidad de la atención.	50
Tabla 4: Estadísticos.	53
Tabla 5: Calidad de la atención en la Mesa de Partes.	53
Tabla 6: Calidad de la atención en la dimensión de Fiabilidad.	54
Tabla 7: Calidad de la atención en la dimensión de Capacidad de respuesta.	55
Tabla 8: Calidad de la atención en la dimensión de Atención al usuario.	56
Tabla 9: Calidad de la atención en la dimensión de Infraestructura y seguridad integral.	57
Tabla 10: Calidad de la atención en la dimensión de Comunicación	58
Tabla 11: Calidad de la atención en la dimensión de Reclamos y sugerencias.	59
Tabla 12: Calidad de la atención en la dimensión de Aspectos tangibles.	60

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Percepción de la calidad y satisfacción del usuario.	21
Figura 2: Calidad de la atención.	53
Figura 3: Calidad de la atención en la dimensión Fiabilidad.	54
Figura 4: Calidad de la atención en la dimensión Capacidad de respuesta.	55
Figura 5: Calidad de la atención en la dimensión de Atención al usuario.	56
Figura 6: Calidad de la atención en la dimensión Infraestructura y seguridad integral.	57
Figura 7: Calidad de la atención en la dimensión de Comunicación.	58
Figura 8: Calidad de la atención en la dimensión de Reclamos y sugerencias.	59
Figura 9: Calidad de la atención en la dimensión de Aspectos tangibles.	60

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la calidad de la atención de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017; siendo la población de 412 atenciones, la muestra probabilística consideró 200 usuarios, en los cuales se ha empleado la variable: Calidad de la atención.

Se utilizó para su propósito la investigación básica, el diseño no experimental, de nivel descriptivo, que recogió la información en un período específico y que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta Calidad de la Atención al Usuario en la Escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindó información acerca de la calidad de la atención en sus dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario, infraestructura y seguridad integral, comunicación, reclamos y sugerencias y aspectos tangibles, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La calidad de la atención de las Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema de Justicia de la República, Lima 2017, en cada una de sus dimensiones presentó niveles que son susceptible de subsanar mediante programas, capacitaciones y actualizaciones al personal encargado de la entrega de información.

Palabras clave: Calidad de la atención.

Abstract

The present investigation has as objective to determine the quality of the attention of the Table of Parties of the Criminal Rooms of the Supreme Court, Lima 2017; Being the population of 412 attentions, the probabilistic sample considered 200 users, in which the variable: Quality of care has been used.

It was used for its purpose the basic research, the non-experimental, descriptive level, that collected the information in a specific period and that was developed when applying the instrument: Likert Scale User Attention Quality Survey (very little , Which provided information about the quality of care in its dimensions: reliability, responsiveness, user attention, infrastructure and integral security, communication, complaints and suggestions and tangible aspects, whose Results are presented graphically and verbatim.

The investigation concludes that there is significant evidence to state that: The quality of care of the Bureau of Parties of the Criminal Chambers of the Supreme Court of Justice of the Republic, Lima 2017, in each of its dimensions presented levels that are susceptible of through programs, trainings and updates to the personnel responsible for the delivery of information.

Key words: Quality of care.

I. Introducción

1.1 Antecedentes:

Antecedentes internacionales

Cerezo (1996), mencionó que el concepto de calidad varía según las culturas y no revisten importancia en todos los países. Señala que un retraso de 10 minutos en Francia no es tan grave como en Alemania. Ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas del cliente o incluso sobrepasarlas, los principales componentes de la calidad para este autor son: el carácter tangible, entendiéndose como el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación; la fiabilidad, que consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento; la rapidez, la cual se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el usuario; la competencia: del personal, quienes deben poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio, para lo cual el personal a cargo debe estar capacitado; la cortesía, que se cristaliza a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal a cargo hacia el usuario; la amabilidad debe tomarse como una estrategia hacia el usuario; la credibilidad, tomada como la honestidad de la entidad tanto en sus palabras como en sus actos; la seguridad, tomada desde la perspectiva de ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio; la accesibilidad, que es la facilidad con la que el consumidor puede utilizar el servicio en el momento que lo desee; el acondicionamiento de las secciones y unas señalizaciones más claras aumentan harán que el usuario se sienta cómodo; la comunicación, mediante el cual se informará con un lenguaje que sea entendible a fin de guiarlo; el conocimiento del consumidor, tratar de entender al usuario en sus necesidades.

Toniut (2013), realizó un estudio a fin de medir la satisfacción del cliente en supermercados de Mar de Plata motivo por el cual diseñó e implemento un modelo para poder realizar dicha medición. En su estudio en cuanto a la población no considero a personas menores de edad solo personas mayores de edad (18 años o más), que realizaban sus compras

en supermercados del Mar del Plata. La investigación fue del tipo exploratoria por medio de entrevistas a personas (3 en total) todas ellas con más de 5 años de experiencia en compras en supermercados. El tipo de muestreo fue aleatorio simple y el tipo de cuestionario fue la encuesta personal. Refiere que la satisfacción puede ser expresada mediante dos perspectivas, una de ellas: un proceso cognitivo de información manifestada como la “visualización de la satisfacción”; el otro aspecto componente considera el afectivo implícito (proceso de consumo o uso). A su vez el modelo cognitivo considera al cliente como un ser racional, en consecuencia, se identifican tres modelos teóricos que explican el carácter cognitivo. Los modelos están relacionados con la teoría de la atribución casual, la teoría de la equidad y confirmación de las expectativas. Muy importante es realizar un análisis fehaciente que permita a la institución plantear soluciones mediante reglas de corrección empleadas en un momento oportuno, frente a un posible disgusto por parte del usuario siendo imperioso y necesario medir la satisfacción de los clientes/usuarios.

Del Salto (2014), manifestó que en los últimos años ocurre un cambio en la relación médico/paciente, siendo uno de sus efectos que el resultado de la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención a su dolor, la sensación de su bienestar físico y mental, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado. Consideró oportuno analizar la calidad de la atención prestada por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de las necesidades de salud en el periodo 2012. Con un estudio observacional, de diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Los resultados concluyeron que siendo la descortesía e indiferencia mayor habrá un grado menor de satisfacción. Ambas variables demuestran, descortesía e

indiferencia, son inversamente proporcionales al grado de calidad en la atención. Es muy importante disminuir la descortesía y la indiferencia porque afecta directamente tanto la calidad como la satisfacción de los clientes.

Contreras (2012), mencionó sobre la calidad del servicio al usuario, que se debe comprender desde el punto de vista de una filosofía de gestión, la expectativa del cliente es el punto más importante, porque es el beneficiario del servicio o producto y conforme al continuo mejoramiento del proceso organizacional se le dará un mejor servicio. La búsqueda por alcanzar un mejor nivel de productividad, en el cual habrá vinculación estrecha entre la calidad y los resultados buenos, en proceso transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con una labor en equipo, mejorando el desempeño y servicio al usuario es lo que se busca.

Riascos (2015), señaló en su investigación llevada a cabo en el Hospital San José de Tadó con el fin de establecer la satisfacción del cliente en su área de consulta externa, en el cual diseñó y aplicó una herramienta que considera múltiples aspectos como son: grado de satisfacción, expectativas, inconformidades, necesidades, para ello recurrió a encuestas realizadas entre noviembre de 2014 y enero de 2015. Se halló un alto grado de satisfacción que llegó al 85.6%. Logró encontrar con la investigación realizada algunos aspectos que se tendría que mejorar, siendo una de ellas la aplicación de políticas orientadas de manera específica a cada género, implementándose mecanismos directamente a los adultos mayores y los usuarios provenientes de zonas rurales, se tuvo que implementar un régimen centrado en el cliente y por último se elevó los niveles de amabilidad en el proceso de atención. En conclusión, en cuanto a lo investigado se señalan dos importantes diferencias establecidas entre la atención de salud y la industria, siendo una de ellas la carencia del conocimiento para valorar técnicamente la calidad de atención, la que además incluye muy aparte de la calidad del servicio, la salud física, el aspecto mental y en determinadas ocasiones la vida misma. Se debe

considerar que la atención en salud indica aspectos como: información precisa, diagnóstico, respeto, honradez, comprensión y acuerdos. Además se centró en la adopción de una nueva política donde el cliente será el punto de atención para lo cual se requiere una serie de cambios de actitud. Existe la apreciación por parte de los proveedores en la que ellos suponen consideran saber lo que es mejor para sus clientes. Pero, lo enfocado desde la perspectiva del cliente recoge y considera de trascendencia las preferencias, así como las preocupaciones de los clientes.

En conclusión, esta nueva perspectiva de orientación hacia el cliente, hace necesaria e indispensable nuevos programas de gerenciamiento. Con todos estos nuevos paradigmas se ven involucradas también las necesidades y deseos del personal, por lo tanto, la motivación se convierte en una prioridad para dar una excelente atención al usuario..

Antecedentes nacionales

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), mencionó en su Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, en su calidad de ente rector del sistema administrativo de modernización de la gestión pública. Se entiende por Mejora de la Atención a la Ciudadanía a la garantía del derecho del ciudadano, que actúa en nombre propio o en virtud de representación otorgada por otra persona, con el fin de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado; que cuente con una administración pública moderna y transparente; reciba información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados, obtenga información sobre los horarios de atención al público de manera visible en las sedes de las entidades; acceder a las dependencias de la administración pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten; acceder fácilmente a la información que administran las entidades; recibir una atención adecuada; obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos; tener del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin

ningún tipo de discriminación, el presentar documentación en los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, conozca el estado de su trámite, tenga una espera razonable al momento de ser atendido y sobre todo goce de una administración pública responsable. En conclusión lo que se busca es entregar una excelente calidad en la atención al usuario. Las acciones o falta de ellos impactará en el resultado final que cada entidad desea obtener en la atención que se busca dar al ciudadano, todo con el propósito o fin de obtener su confianza.

Castro (2013), señaló que lo buscado es implementar una política de mejor atención al ciudadano. Indicó que la política de Mejor Atención al Ciudadano –MAC–, tiene una vinculación estrecha con la noción de Nueva Gestión Pública, que busca entender a la administración desde el punto de vista de eficiente y eficaz, que cumpla con las expectativas de los ciudadanos, con mucha atención a sus necesidades y derechos de éste, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Asimismo, es de señalar que se ve inmerso el desarrollo de todas las capacidades del personal y a su vez tramita la calidad del servicio otorgado. La política de Mejor Atención al Ciudadano se entenderá muy importante porque responderá a la problemática de atención a ciudadanos y empresarios que registran regulares estándares de satisfacción, tiempos excesivos para los trámites, demanda puntual de buen trato e información suficiente para los ciudadanos. Los esfuerzos han sido fructíferos así como en la evidencia de que Mejor Atención al Ciudadano aplica la Nueva Gestión Pública. Por estas razones y por la necesidad de hacer que los servicios sean de acceso universal, cobra importancia el escalar la experiencia a nivel nacional. La información que se recogió para este estudio ha permitido validar las hipótesis planteadas al respecto de los elementos que se requieren para llevar la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional. Las hipótesis planteadas eran: compromiso de las principales autoridades, asignación de recursos, tecnología adecuada y gestión adecuada de personal en términos de incentivos y capacitación. Se han recogido estos elementos y otros más como claves para el escalamiento de Mejor Atención al Ciudadano: contar con un fuerte liderazgo y compromiso

de las autoridades así como voluntad política; articularse con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del Gobierno Electrónico; contar con financiamiento; contar con mecanismos de seguimiento y reajuste de la política; estar cimentada sobre la coordinación de las entidades; valorar y capacitar a los recursos humanos; contar con un componente legal-normativo que la respalde; tener un modelo de gestión adecuado; y estar posicionada en el ideario de la comunidad. Se concluye que muchas veces la mejora de la atención del ciudadano, se relaciona íntimamente a la implementación de incentivos y el fuerte desarrollo de las capacidades en todo el personal, lo que estará manifestado con la mejor atención, reduciéndose el tiempo en los trámites realizados por los ciudadanos.

Pinto (2016), mencionó en su investigación que trata de explicar el resultado del plan de capacitación en cuanto a la atención dada por las Mesas de Partes al usuario. Señaló que existen defectos en la atención que otorgan las organizaciones de justicia al beneficiario de esta atención, que muchas veces dan un servicio poco adecuado, lo cual produce malestar y muchas veces inconformidad; en ese sentido su trabajo brinda la solución mediante un programa de capacitación, en lo que representa el primer paso para su cabal funcionamiento. Asimismo, precisó que todo cambio que procure bien y mejora, afecta de manera positiva el acceso a la justicia, logra una modernización en la administración de justicia, con la cual se alcanzará un nivel de calidad de justicia y optimizará el servicio solicitado por el ciudadano. Siempre la primera impresión de un usuario en una entidad es la Mesa de Partes, por lo que un mayor movimiento hará que se produzca una entrega célere en la documentación, lo que conllevará al agrado del usuario. Lo que se necesita es que el personal se actualice y esté siempre capacitado, de esta forma las mejoras estarán muy vinculadas a la modernización, que es lo que se busca en toda administración. Un punto importante es que un plan de capacitación posibilita una significativa mejora en la atención que ofrecen las Mesas de Partes. Con esta investigación se demostró que es importante el capacitar al personal en la atención al usuario para obtener su satisfacción.

Ramírez (2015), mencionó en su estudio en el cual identificó la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas en el departamento de Apurímac. Señala que existe un vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario muy evidente. Señaló que los usuarios externos manifiestan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el establecimiento, respecto a los objetivos específicos planteados,

1.2. Bases Teóricas y Fundamentación Científica

Conceptualización de la variable Calidad de la Atención.

En toda sociedad, sin hacer distinción del estrato social del que se provenga, la calidad en la atención es un proceso de mejora continua, lo que se desea es satisfacer la expectativa requerida por el usuario de un servicio, siendo el elemento principal de que exista este servicio y es quien juzgará y valorará que tan bueno se realizó el servicio. La calidad de la atención, es la percepción del usuario con respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. El ofrecer una calidad de atención óptima acrecentará esperanza de la población con el estado, reducirá el gasto y mejorará la percepción y prestigio de sus diferentes organizaciones públicas. Siendo necesario que el personal sea el encargado de la búsqueda del desarrollo e implementación para el perfeccionamiento en la atención al usuario, es necesario que organice todo el esfuerzo y sienta que es parte del proceso de cambio y lo que se busque es obtener la mejor forma de atender al ciudadano.

Domínguez (2006), refirió que la calidad es la habilidad que un sistema debe poseer para que pueda operar en forma fiable y en el tiempo, contando con un nivel de desempeño determinado en la organización que brinda el servicio.

Zeithaml et al. (2002), mencionaron que el tema de la calidad en el servicio, es decir la idea sobre la calidad en el servicio es un integrante en el cumplimiento de las expectativas del cliente. Ilustró cuales son las diferencias entre calidad y satisfacción de la siguiente forma.

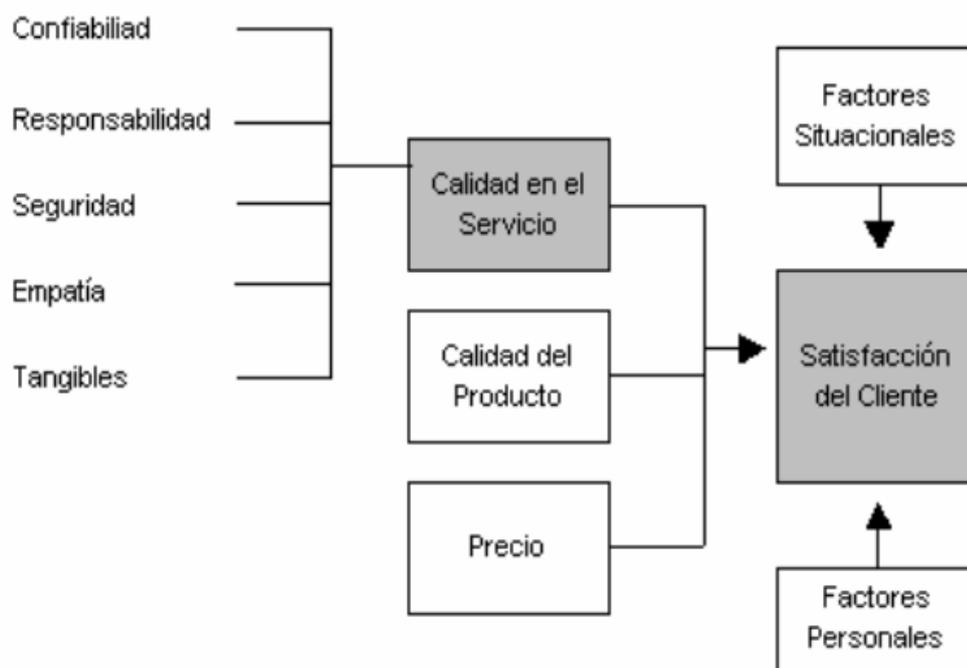


Figura 1 Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente

Nota: Zeithaml y Bitner (2002).

La figura 1: señala como la calidad en el servicio es una valoración dirigida que revela las percepciones del cliente sobre determinadas dimensiones concretas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y aspectos palpables.

Donabedian (1980), mencionó en su definición clásica de calidad de la atención, que es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Asimismo en su discurso sobre la naturaleza de la calidad (1990), refirió que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el

consumidor quién en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde sus necesidades y expectativas. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. En el modelo industrial existe, por consiguiente, un interés continuo en conocer los deseos de los consumidores y traducirlos en características concretas de los productos. En la propuesta bien elaborada el consumidor se convierte, de hecho, en parte de la línea de producción, ya que al consumir un producto o utilizar un servicio, se comprueba su calidad y se genera información para su mejoría. Por supuesto que el conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad; sin embargo, la aceptación del consumidor es la que, finalmente, valida aquel juicio.

En conclusión la calidad de la atención debe comprenderse como un grupo de elementos que aprecia el usuario y concuerda con el cumplimiento de sus expectativas y su satisfacción por el servicio que se le brinda.

Dimensión 1: Fiabilidad

Entendiéndola como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Si se ha cumplido la expectativa del usuario, en este caso de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, con la información proporcionada, se ha cumplido con él de forma consistente.

Medición de la Fiabilidad:

Se podría señalar tres aspectos que podrían servir para medir la fiabilidad en la calidad de atención: Cumplir con el plazo prometido, el usuario se concientiza para una espera en su atención, si este plazo se amplía, será motivo de insatisfacción en su atención. El interés verdadero en encontrar una solución para el usuario, lo que busca es que sean absueltas sus consultas, encontrar respuestas, que sus expectativas sean cumplidas, el ser escuchado y que el personal procure brindarle la información que

necesita. Y la buena atención al usuario desde la primera vez que lo solicita, que esta atención sea positiva, cumplir desde su primera consulta de forma óptima.

Confiabilidad de la calidad de la atención

Se puede indicar como la capacidad de ofrecer un servicio correctamente y de forma segura, provocando una impresión positiva al usuario que solicita atención y concurre a la Mesa de Partes para obtener información o respuesta a su consulta. Para la entidad es necesario tener conocimiento pleno de que espera el usuario de él.

Pinto (2016), explicó que la primera preocupación de las organizaciones es la de entregar un trato individualizado, de esta manera el usuario sentirá la confianza y tranquilidad cuando se le entrega los servicios que se ofrecen. Debe entenderse que los organismos deben comprender que las personas que necesitan del servicio es su punto de partida o el objetivo, por lo que se le debe ofrecer un trato apropiado, de calidad, en un ambiente amable. Cuando la mejora continua (incluye el factor emocional) y el trato con el fin personalizado, teniendo un enfoque adecuado terminará brindando todos lo necesario para la satisfacción del usuario, en este caso en particular en los tramites que realizan en la Corte Suprema de Justicia de la República.

Privacidad del usuario

Se debe indicar que el derecho a la privacidad se contempla en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como un derecho intrínseco a cada persona, es independiente ante otros, no se puede renunciar a él ni transferirse.

Disponibilidad de equipos

Es la capacidad informática de la entidad que garantizará que la atención al usuario se cumpla dentro de los parámetros establecidos, poniendo en marcha todo su aforo informático para conseguir la mejor atención para el solicitante de la información.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta en la calidad de la atención

Referida a la voluntad de ayudar al usuario, entregándole una respuesta con prontitud. Que el personal a cargo de entregar la información sea sensible ante el requerimiento de información solicitada por el usuario

Valores institucionales

Para lograr hacer las cosas bien y ante la preocupación de mejorar, hay que brindar un excelente servicio que supere las expectativas de los usuarios, para ello los valores institucionales tienen mucha relevancia. Los valores éticos son los que inspiran y soportan la gestión del personal a cargo, se pueden señalar algunos como: El compromiso, que va más allá de cumplir una obligación, es sentir como propios los objetivos de la institución para el cual se labora, con un alto nivel de responsabilidad demostrando colaboración y humildad. Debe existir un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia, respeto a los derechos humanos, y orientado a la búsqueda del progreso de nuestro país, el bienestar de todos los peruanos y a garantizar la igualdad de oportunidades. El personal debe estar plenamente identificado con la institución, sus metas y tener predisposición para hacer más de lo esperado a efectos de lograr los objetivos. Debe desear pertenecer a la institución y estar orgulloso de ello..La innovación, que es la capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado para las partes interesadas. El respeto, que es tener la mayor consideración hacia todos, mostrando amabilidad, buen trato, aprecio y cuidado a algo o a alguien. La solidaridad, que es actuar con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten en beneficio de la organización y de otras personas con mayores necesidades o desventajas. El trabajo en equipo, que es la capacidad para fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los integrantes del equipo para alcanzar los objetivos y mayores niveles en la productividad, trabajar en un ambiente de colaboración en el que se comparte información y conocimiento, privilegiando los resultados

colectivos por sobre los individuales. La autonomía, que es aplicar sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional. La honestidad, que es el actuar del personal de forma justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Profesionalismo, el personal debe caracterizarse por su excelencia ética y técnica. Debe ser imparcial, objetivo y efectivo, en caso de conflicto de intereses debe preferir el interés público y abstenerse de participar en aquellas situaciones que pudieran poner en duda la transparencia de su proceder. Vocación de Servicio, referida a que la institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios. Flexibilidad, es cuestionarse permanentemente cómo se pueden hacer mejor las cosas, tener disposición y capacidad para buscar nuevas alternativas; y, además, tener mente abierta y habilidad para adaptarse a lo nuevo

Calidad del servicio en la calidad de la atención

Explicando a Pizzo (2013), en cuanto a su definición de calidad, señaló que es el hábito que se perfecciona y se realiza por una entidad a fin de cubrir las exigencias y esperanzas de los clientes, ofreciendo un servicio a su alcance, adecuado, accesible, útil, oportuno, confiable, seguro, aun con situaciones que sean imprevistas o ante la presentación de errores, con el fin que el cliente encuentre comprensión y que perciba que la atención es personalizada, entregada eficazmente, con dedicación y con la sorpresa de obtener más de lo esperado.

Los investigadores Parasuraman et al. (1985), mencionaron en una de sus investigaciones, que se plantean diez dimensiones que definen la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión / conocimiento de los clientes, y tangibles. En otras palabras,

la percepción general de calidad estaba determinada por la disimilitud entre el desempeño percibido y el desempeño esperado en estas diez dimensiones.

Nivel de satisfacción

Los usuarios deben obtener un trato adecuado con amabilidad, reserva, confiando en la información que se le entrega, la cual debe ser de una manera rápida y eficaz, cumpliendo un estándar se logra el nivel de satisfacción del usuario. Cuando el estándar diseñado es cumplido con la entrega de la información solicitada o realizando el trámite requerido por el usuario. La satisfacción del usuario es la experiencia derivada de la comparación entre las expectativas que tiene el ciudadano con el comportamiento del personal a cargo de brindar el servicio y cumplir lo requerido.

Jany (2005), mencionó que resulta muy importante que cada empresa debe trabajar por conocer a sus clientes, saber qué aspectos del servicio les causan mayor comodidad y ofrecerlos.

Por otro lado, Lovelock et al. (2009), establecieron que en cuanto a mercadotecnia, se refiere a que se debe contar con un buen servicio, ese es el primer paso para atender las expectativas del consumidor; pero además deben brindar al cliente comodidades para que este se sienta satisfecho, la lista de comodidades que se pueden brindar es sumamente amplia; puede ser un personal amable y capacitado que atienda al cliente con cortesía y eficiencia, centros de atención al cliente agradables, contar con suficientes puntos de venta, ofrecer servicios personalizados, entre otros.

Dimensión 3: Atención al usuario

Es de señalar que existe una política de mejor atención al ciudadano el cual está íntimamente relacionado con la Nueva Gestión Pública, cuyo objetivo es la creación de la administración modelo. Es decir, que sea

eficiente y eficaz, con el cual el usuario se sienta satisfecho con su atención, puesto que satisface sus requerimientos y necesidades. Todo ello implica que el personal a cargo de brindar el servicio desarrolle sus capacidades y habilidades en dar una atención acorde con lo solicitado.

Pinto (2016), precisó en cuanto a las organizaciones públicas, que la función de atención al usuarios de creación por el trámite que se realiza en mesa de partes y que se apoya en el conjunto de actividades interrelacionadas que tienen que desarrollarse para obtener el fin deseado, que es el beneficio del servicio, lográndose conseguir la satisfacción o la calidad por el servicio o producto del cual se inició el trámite correspondiente. Por lo que la relación entre la satisfacción que anhela el usuario y la atención que se le entregó, ese es el servicio final que desea lograr la mesa de partes. El darle una amable y satisfactoria atención al usuario, es la consecuencia buscada por cada institución u organización, esta atención entregada debe ser óptimo, conveniente y oportuno, siempre se tomará en cuenta que el usuario merecerá toda la mejor atención. Lo principal es entregar un trato agradable que conlleva un nivel alto de cortesía, gentileza y simpatía; siendo un plus adicional que el servicio brindado a los usuarios debe ser óptimo y de calidad, se debe sentir el usuario importante, por ser atendido con consideración y respeto.

Capacitación

La capacitación del personal a cargo de brindar el servicio de atención al usuario, debe ser permanente, para que éste sea de calidad y cumpla las expectativas y satisfaga las necesidades del usuario. La continua capacitación ofrece un servicio de calidad, debe ser planificada y que garantice de esta forma que el personal a cargo no cometa errores por desconocimiento de la materia, por falta de habilidades o actitudes. Se debe integrar al personal en el proceso, capacitándolos, aumentando sus conocimientos, desarrollando sus capacidades para el menor desempeño en el área respectiva en el que se desenvuelvan, adaptándose de esta forma a los cambios, al perfil exigido y requerido para su puesto.

Actualización

Comprende el realizar periódicamente actualizaciones con el fin de que el personal que se encuentra a cargo de la atención al usuario en la entidad, se encuentre debidamente capacitado acorde con las innovaciones, es decir adecuarse a los cambios, que se vayan produciendo en las necesidades, deseos y/o expectativas del usuario. El propósito buscado es el de actualizar y perfeccionar de manera permanente al personal correspondiente, mediante el desarrollo de programas de acreditación de la especialidad, diplomados, conferencias, talleres y cursos que responden a las necesidades de capacitación y a la actualización en la reforma continua existente en la entidad. Buscando con ello, la actualización continua del personal es fortalecer e incrementar sus competencias, actualizar al personal con la utilización de nuevos instrumentos, familiarizándolo con las nuevas técnicas o métodos de atención al usuario.

Es importante la actualización continua del personal, es necesario destinar recursos a la formación profesional, es una inversión a fin de asegurar la productividad, la competitividad. De esta forma se podrá disponer de personal competente, productivo e innovativo. Un personal que es continuamente formado siempre está más motivado. Con la formación, los cambios y las adaptaciones se pueden hacer de manera más ágil y rápida ya que se facilita la adquisición, ampliación o perfeccionamiento de las competencias que exigen los nuevos entornos. El trabajador es más eficaz, se reducen las posibilidades de accidentes y errores, y mejora la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Por último, estar profesionalmente al día es también un reto personal y una exigencia social en el contexto de cambio continuo.

Ética

Es una serie de principios y de reglas en una actividad que se realiza, observándose en la labor desempeñada y se toman como pilares y bases de acción. Regula todas las acciones y actividades que se lleven a cabo en el marco del desempeño de la actividad laboral. La ética no es coactiva, no

impone castigos normativos, pero sí podría realizarse en caso de haber código ético en la entidad que regule la actividad realizada por el personal. Consiste en una serie de principios y de especie de reglas que exigen un cumplimiento obligatorio. Se dispondrá de las herramientas de administración que garantizarán que la profesión que corresponda sea llevada a cabo de modo ético y como está previsto.

Se aplicará a todas las situaciones en las cuales el desempeño profesional debe seguir un sistema tanto implícito como explícito de reglas morales de diferente tipo. La ética profesional varía en cada profesión, dependiendo del tipo de acción que se lleve adelante y de las actividades a desarrollar. Sin embargo, hay un conjunto de normas de ética profesional que se pueden aplicar a grandes rasgos a todas o a muchas de las profesiones actuales. Lo ideal es llevar la labor encomendada de la mejor manera posible, no generando daños a terceros ni buscar exclusivamente el beneficio propio. Puede señalarse algunos elementos comunes a la ética como: el principio de solidaridad, el de eficiencia, el de responsabilidad de los hechos y sus consecuencias, el de equidad. Todos estos principios, y otros, están establecidos a modo de asegurar que un profesional desempeñe su labor coherente y sensatamente. Se tiene como valores de ética la confidencialidad de la información recibida y la eficiencia, siempre la actividad que se desempeña tiene que hacerse con objetividad y transparencia. El personal a cargo de la atención al usuario tiene responsabilidad de desarrollar de la manera más ética posible su trabajo, siempre intentando en la medida de lo posible y de su alcance contribuir al bien común. Se deberá evitar anteponer los beneficios individuales por sobre ese bien común. El comprometerse a cumplir de manera evidente con las reglas de ética profesional, en caso de no hacerlo es pasible de castigos y sanciones.

Dimensión 4: Infraestructura y seguridad

La infraestructura con la que cuenta la entidad que ofrece el servicio es muy importante, debe mostrarse una imagen, higiene y cuidado en las

instalaciones. Estas instalaciones deben ser adecuadas y cuidadas para que brinden una atención con comodidad para que el beneficiario del servicio se sienta a gusto y complacido de hacer uso de los servicios que brinda la entidad. La seguridad abarca la preocupación por parte de la entidad de que el usuario se encuentre convencido que estará seguro en las instalaciones de la entidad.

Áreas disponibles

Esta referido al área en el cual se brinda la atención al público usuario, su apariencia física. La entidad para alcanzar un alto nivel en la calidad de la atención al usuario del servicio, debe determinar las áreas donde lo prestará y que estas sean seguras, con el fin de satisfacer las expectativas de cada uno de los usuarios. El espacio físico para la atención a la ciudadanía se ve influido por el tamaño de la entidad y la demanda por el servicio que brinda esta.

Mantenimiento de las instalaciones

Se debe entender como el crear un espacio físico apropiado en el cual el usuario experimente una conexión positiva con la institución que le brindará el servicio. Dicho de otra manera, generar un servicio con instalaciones acordes.

Condiciones de seguridad

La seguridad, engloba la prevención de riesgos inherentes a las instalaciones donde se realiza el servicio. Su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad en las instalaciones. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes. Para conseguir este objetivo la entidad debe realizar las pertinentes evaluaciones de riesgos y decidir qué tipo de medidas deben ser implementadas en el caso de que se necesite realizar alguna acción.

Dimensión 5: Comunicación en la calidad de la atención

Debe entenderse como el proceso donde se podrá medir el nivel de preparación que tiene el personal que presta el servicio en la entidad, es para el usuario la representación de este, si el personal no tiene cultura de servicio se estará ofreciendo una muy mala atención. En cuanto a la comunicación externa, se debe lograr que el personal que ofrece la atención sea una persona abierta, dispuesta a escuchar las quejas, reclamos y dudas, para aportar soluciones efectivas que satisfagan las expectativas de los clientes

Información oportuna

Entendida como la atención que se proporciona al usuario en el tiempo establecido, cumpliendo el período o parámetro señalado. Debiendo entenderse como los aspectos requeridos por el usuario fueron entregados dentro del plazo.

Satisfacción

Se entenderá al usuario satisfecho si recibido el servicio brindado de forma óptima. Si el servicio es de su agrado, si ha cumplido sus expectativas. Las actitudes del usuario en cuanto a la atención recibida es siempre medido o valorado.

Serna Gómez (2006), mencionó que el concepto habitual que se consideraba del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y perspectivas del cliente, primordialmente la amabilidad y la atención. En la actualidad, está orientada y caracterizada en prever las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. Hoy en día los clientes quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tener una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Toda esta nueva situación ha cambiado la mentalidad

del cliente ya que bajo la nueva realidad de acceso a sus datos e información, evalúa recientes aspectos como: el tiempo que se toma en brindarle el servicio, el que sea oportuno, sea individualizado y que quien brinde el servicio procure ser amable.

Calidad de la información

El usuario busca que se resuelva su solicitud o necesidad, sino que ha adquirido el gusto de sentirse satisfecho y atendido durante el transcurso. La tendencia y la mejor respuesta a esta inquietud es la creación y fomento de una cultura de servicio, el darle una calidad óptima en la información solicitada. Todos los empleados y colaboradores deben atender al usuario en todas sus inquietudes, preguntas y en el transcurso del servicio.

Zeithaml et al. (1993), afirmaron que un servicio es considerado de calidad por los consumidores cuando se logra sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto del mismo. Cuando se logra no sólo hacer lo que el cliente espera, sino hacer algo más gratificante: es entonces que se percibe como un servicio hecho con calidad; es decir, la calidad es la brecha entre las expectativas de los consumidores y su percepción de lo alcanzado.

Dimensión 6: Reclamos y sugerencias

La importancia de saber atender las quejas, reclamos y sugerencias, que realizan los usuarios del servicio es considerada muy necesaria. Es indispensable que el personal a cargo de esta función sea receptivo a escuchar con mucha atención al usuario a fin de darle una solución a su problema. Debe ser tolerante y muy cuidadoso al escuchar y al momento de darle la respuesta a su consulta, hay que capacitar al personal en dar una forma especial de trato al usuario, que tenga conocimiento del manejo de la entidad ante la presentación de este tipo de casos y pueda saber cómo actuar y saber con claridad que es lo que tiene que hacer.

Programa de mejoras

Representa la política de calidad con el fin de brindar un buen servicio que contribuya a mejorar la calidad de la atención del usuario, es un valor agregado. Si el servicio cumple o excede sus expectativas, el usuario se sentirá satisfecho, por ello la búsqueda constante de mejoras por parte de la entidad se traduce en la satisfacción total del usuario.

Registro y tratamiento

Todos los reclamos deben ser atendidos con prontitud, para que la insatisfacción presentada por el usuario no siga, se deben aclarar sus dudas, que no persista su disconformidad con el servicio ofrecido. La queja por parte del usuario, es la comunicación que pone en evidencia una falla, equivocación o error cometido por el personal a cargo de su atención. El usuario manifiesta su disconformidad vinculada al servicio que se le prestó. El reclamo por su parte, es la comunicación que plantea un incumplimiento en el servicio solicitado por el usuario y que la entidad tiene que solucionar o rectificar a la brevedad.

El personal a cargo de la atención, debe seguir las siguientes pautas en cuanto a las quejas y/o reclamos: Escuchar, permite que el usuario cuente su problema y se desahogue, esto hará que se reduzca al mínimo su reclamo, se debe descubrir la realidad de su problema, lo que hará que se sienta que se le escucha y se le considera importante. Expresar comprensión, sentir que es lo que piensa el usuario desde su perspectiva. Hacer preguntas y obtener información, a fin de establecer la razón de su reclamo, preguntar en que se falló, obtener datos precisos. Actuar, si es justificado la queja o reclamo, se deberá admitir, corrigiéndolo inmediatamente. El seguimiento al reclamo, el personal a cargo debe procurar que lo prometido se cumpla, el usuario debe quedar satisfecho y verificar que la queja y/o reclamo ha sido atendido, que se ha resuelto su problema.

Dimensión 7: Aspectos tangibles

Se puede señalar que es la representación o apariencia física de los elementos que conforman, intervienen o se utilizan en el momento que el servicio es entregado al usuario. Implica el aspecto físico de las instalaciones, la limpieza de ellas, los materiales y equipos con el que se cuenta, la presentación del recurso humano y la comodidad de sus instalaciones. Es la parte visible de la entidad que brinda el servicio.

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2007), en un estudio realizado sobre la calidad, explicó que los aspectos tangibles son los aspectos físicos, como las instalaciones, el personal, los documentos que la entidad maneja y el material relacionado con la comunicación. Esta es la imagen que intenta proyectar la organización o entidad, lo que conllevará la construcción de los valores como: la lealtad. Se debe entender entonces que, tanto el equipo, el personal, los elementos de comunicación, los componentes físicos, sirven para que el usuario obtenga un buen servicio, mejor atención, mayor comodidad, eficacia y celeridad, así como una debida utilidad de ellos.

Normas institucionales

Son las pautas, reglas, medidas, políticas, patrones a seguir en una institución, tienen por objeto normar los derechos y deberes que deben observar el recurso humano de la entidad y de los usuarios. Establece las normas que regulan la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento y evaluación de la organización. Su ámbito de aplicación es de cumplimiento obligatorio.

Ortiz (2015), explicó con mayor precisión acerca de la mejora continua en las organizaciones: El avance hacia un mejoramiento continuo debe ser una meta imprescindible, en el que debe primar el cumplimiento a través de los recursos disponibles de la misión, visión y objetivos de la organización, determinando en qué forma se gestionarán para ser conseguidos, aunados en un solo conjunto con los valores y

principios de la empresa, fomentando de esta manera la cultura del compromiso y motivación en el personal, para volverlas competitivas y sujetos activos dentro del proceso para obtener niveles altos de calidad.

Infraestructura

La infraestructura de la entidad en el cual se brindará la atención y se prestan los servicios al público usuario, estos abarca desde la plataforma de atención, la señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos. La atención debe estar implementada adecuadamente, contar con una infraestructura básica para facilitar el uso y el acceso del público. El mantenimiento de las instalaciones y equipos depende del área encargada del servicio y mantenimiento de estos.

Talento humano

Resulta importante precisar que las empresas o instituciones, en consecuencia, es importante no quedarse en el pasado, debiendo evolucionar hacia el futuro, en ese sentido debe existir la mentalidad de mejorar, no sólo para brindar un buen servicio en una actividad específica, sino también en todos los sectores, entre las que por sentido común están el talento humano. Las emociones influyen en el comportamiento de los trabajadores, por lo que está ligado al trato que reciben los clientes. Los empleados que saben manejar las emociones, adoptan una actitud empática hacia el cliente pues brindarán un servicio personalizado, atenderán sus inquietudes y resolverán problemas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, provocar el incremento de clientes y prevenir el éxito de la empresa. El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo (Hernández 2014).

Según los autores Chase et al. (2000), refirieron en su obra: Administración de Producción y Operaciones; el mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto

y un proceso de nunca acabar, en el que se va consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total.

La noción de talento humano debe entenderse como el profesionalismo de conocer en profundidad el servicio que se presta en la entidad, con todas sus variantes. Es tener la capacidad de resolver los problemas que se presenten en la atención al usuario, aconsejarle de la forma más eficaz posible y mantener satisfactoriamente las relaciones con el ciudadano que solicita el servicio. Una de las formas de mantener el talento humano es realizar programas de formación, el incentivar el conocimiento de todos los servicios que presta la entidad a fin de satisfacer las solicitudes del usuario, así como aconsejar a los usuarios sobre cómo pueden obtener un mejor uso del servicio.

1.3. Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación espera explicar cuáles son los puntos neurálgicos en la calidad de la atención de las Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, en el año 2017, sobre todo dar las pautas a seguir para que en el futuro la atención sea óptima en los procesos que se tramitan, ya que si bien es cierto es imposible que se dé un trámite en menor tiempo, sin embargo se puede contribuir a la disminución en la demora de este, identificando los principales factores que desencadenan que la atención no sea célere y así aplicar los correctivos adecuados. Es una investigación viable, puesto que el acceso al material de investigación con respecto al tema es basto.

Justificación Social

Existe preocupación por evaluar la calidad de la atención de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema de Justicia de la República, al existir malestar por parte del usuario al momento de realizar sus trámites. No se han realizado investigaciones en la institución en estudio, que comprendan la calidad de la atención del usuario a través de sus diferentes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al

usuario, infraestructura y seguridad integral, comunicación, reclamos y sugerencias y los aspectos tangibles. Que permita adoptar acciones correctivas o mejoras correspondientes.

Justificación Metodológica

El estudio realizado fue importante puesto que los resultados obtenidos nos señalaron cuales son las falencias y errores que existen en la Mesa de Partes de la entidad en cuanto a la calidad de la atención. La importancia de este trabajo nos permitirá determinar el nivel de la calidad de la atención desde el punto de vista del usuario.

Justificación Práctica

Se debe precisar que los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán a la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema de Justicia de la República, a fin de que puedan ejecutar las recomendaciones señaladas y aplicarlas de forma oportuna en beneficio de los usuarios del servicio.

1.4. Problema

La problemática de la calidad de atención que se brinda en las diversas entidades sobre todo en las públicas al usuario externo se enfoca en la lentitud, ineficiencia e ineficacia. Lo que se pretende buscar es la mejoría, es decir, que al concurrir el usuario o ciudadano a realizar algún trámite o buscar algún tipo de servicio, cuente con información exacta, precisa, en el momento oportuno, que el acceso a ellos sea sin barreras, que la infraestructura de dicha entidad sea moderna y sobre todo transparente. Se busca que la prestación de los servicios mejore y por lo tanto mejore la apreciación que tiene la ciudadanía sobre los servicios que prestan las entidades del Estado y específicamente la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema. El objetivo es entregar un servicio eficaz y eficiente, que el personal que sea responsable de entregar la información o servicio solicitado debe realizar esfuerzos para una entrega óptima con una mejora sustancial, realizar actividades enfocando y orientando la labor de atención al usuario de una manera eficaz, acorde con la promoción de las

buenas prácticas en la nueva gestión pública. Con la visión y misión de dar el mejor servicio posible, para lo cual debe desarrollar toda la capacidad y habilidades con el convencimiento que debe hacer bien su trabajo.

En cuanto al Poder Judicial, lo que se desea es lograr que el personal a cargo de la labor de la atención al ciudadano sea competente en sus funciones, aptos, comprometidos, con ética y sobretodo honrados. De esta manera se encontrara la mejora en la administración de justicia, puesto que la Mesa de Partes es la primera impresión que tendrá el ciudadano de la institución. Para lo cual deberá contar con las herramientas adecuadas y la preparación continua a fin de cumplir con de manera adecuada y eficiente la función encomendada. Para todo ello se requiere en primer lugar el identificar el nivel de atención y enfocar en trabajar los aspectos más descuidados para mejorar y optimizar el buen servicio, todas las contribuciones para estas mejoras serán de vital importancia para la modernización de la entidad.

Por lo anterior, el problema fundamental de la presente investigación identificar la realidad de la calidad de la atención del usuario en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema.

1.5. Formulación del Problema

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

Problema General

¿Cuál es la calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 3

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 4

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 5

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 6

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

Problema Específico 7

¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de los aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

1.6. Objetivos**Objetivo General**

Identificar la calidad de atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específicos**Objetivos Específico 1**

Identificar la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 2

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 3

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 4

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de Infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 5

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de la comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 6

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

Objetivos Específico 7

Identificar la calidad de la atención en la dimensión de aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Calidad de la atención

Definición conceptual:

Avedis (1980), propuso una definición que ha llegado a ser clásica y que enunciaba de la siguiente manera: Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (p. 176)

2.2. Definición operacional:

Una definición operacional es el conglomerado de tareas que describe las actividades que un observador debe hacer para impresionar sensorialmente sus sentidos, las cuales manifestaran la existencia de una concepción teórica en mayor o menor grado (Reynolds, 1971, p. 52).

Kerlinger (1975, 1988), consideró que la definición operacional otorga significación a un constructo o a una variable, estableciendo los actos u operaciones imprescindibles para medirla. De manera alterna, afirma que la definición operacional es una especificación de las actividades del investigador para medir, manejar o alterar una variable. En otras palabras, es como un «manual de instrucciones» para el investigador, pues le detalla cómo debe hacer determinadas cosas (y lo que debe evitar hacer). En definitiva, define u orienta una variable informando al investigador, detalladamente cada palabra, lo que debe hacer para medir el constructo.

Definición operacional de la variable Calidad de la Atención:

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de la atención

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala y valores	Nivel y Rango
1. Fiabilidad	Confiabilidad	1		
	Privacidad del usuario	2,3		
	Disponibilidad de Equipos	4,5		
2.Capacidad de respuesta	Valores institucionales	6,7		
	Calidad del servicio	8,9		
	Nivel de Satisfacción	10		
3. Atención al usuario	Capacitación	11,12		
	Actualización	13,14		
	Ética	15		
4. Infraestructura y seguridad integral	Áreas disponibles	16,17	1.Muy Poco	<i>Mala</i> (35-81)
	Mantenimiento de las instalaciones	18,19	2.Poco	<i>Regular</i> (82-128)
	Condiciones de seguridad	20	3.Medio	<i>Buena</i> (129-175)
5. Comunicación	Información oportuna	21,22	4.Bastante	
	Satisfacción	23	5.Mucho	
	Calidad de la información	24,25		
6. Reclamos y sugerencias	Programa de mejoras	26		
	Registro y tratamiento	27,28,29,30		
7.Aspectos tangibles	Normas institucionales	32,32		
	Infraestructura	33,34		
	Talento humano	35		

2.3. Metodología:

Método descriptivo.

El método empleado fue el descriptivo. Santillana (2013), señala lo siguiente:

Método descriptivo. Como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades, los procesos y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas y registros contables y operativos relacionados con esas actividades, procesos o procedimientos. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad. Siempre deberá tenerse en cuenta la operación en la unidad administrativa precedente y su impacto en la unidad siguiente. (p.156-157)

2.4. Tipo de estudio:

El tipo de estudio corresponde a una Investigación básica, referente a ello, Valderrama (2013), mencionó que también es conocida como investigación teórica, pura o fundamental. Aporta un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. La preocupación es la de recopilar información de la realidad que enriquezca el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p.164).

Podría señalarse que determinados autores lo catalogan como investigación de tipo dogmática, es decir, nace desde un marco teórico y se mantiene en él; su finalidad es manifestar conocimientos nuevos, plantear nuevas teorías y/o acrecentar los conocimientos tanto científicos como filosóficos.

2.5. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal o transeccional.

El tipo de diseño no experimental según lo referido por Hernández, et al. (2003), describen este tipo como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Diseño de investigación. No experimental, transversal; porque no habrá manipulación de la variable; sino observación del fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Los datos reflejan la evolución natural de los eventos ajenos a la voluntad del investigador. En el caso concreto, la evidencia empírica estará referida a una realidad pasada. Transversal, porque el número de ocasiones en que se ha medirá la variable será una vez; lo que significa que el recojo de datos se ha realizará en un momento exacto del transcurso del tiempo. También se le conoce como transeccional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población en esta investigación es de 412 usuarios de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, en el año 2017.

Muestra

Respecto a la muestra se aplica la fórmula de Murray y Larry (2005) para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando los valores

Luego $n = 200$ usuarios.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Ser usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema en el año 2017.

Ser usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema que acepten ser voluntarios.

Ser usuarios de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema que en el día de la encuesta se encontraban presentes.

Criterios de Exclusión

No ser usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema en el año 2017.

Ser usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, pero que no son voluntarios.

Ser usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, pero que no asistió el día de la realización de la encuesta.

Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Seijas (1981), refiere que:

El muestreo es probabilístico cuando se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos de la población o universo bajo estudio. La selección de un elemento o de una de las muestras posibles debe ser un experimento aleatorio o de azar de esos que engendran la base de la teoría de la probabilidad, en la cual se fundamenta la estadística matemática. No hay que olvidar que la selección aleatoria o de azar es inherente al muestreo probabilístico. Las muestras probabilísticas son susceptibles de tratamientos estadísticos y por ende son a través de los cuales se puede inferir los parámetros de las poblaciones, de esta forma se tendrá la precisión de los estimadores. La investigación uso el muestreo aleatorio se realizó de forma simple, mediante tabla de números aleatorios.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Es el conjunto de procedimientos o herramientas para recoger, generar, analizar y presentar información, como las encuestas, entrevistas, observaciones, y lo que deriva de ella.

La técnica utilizada en la investigación fue por medio de encuestas, que es la técnica de obtener información, mediante preguntas orales o escritas. Arnau (1995), lo definió de la siguiente manera: Un conjunto de técnicas e instrumentos de recopilación de datos que permite registrar o medir una gran cantidad de variables dependientes sin la manipulación activa de las condiciones de producción de los fenómenos o variables independientes. (p. 41)

Instrumento:**Nombre del Instrumento:** Encuesta de la Calidad de la atención**Autor:** Jannet Selena Paredes Moran**Año:** 2017**Tipo de instrumento:** Cuestionario**Objetivo:** Determinar el nivel de la calidad de atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017**Población:** Público mayor de edad**Número de ítem:** 35 (Agrupados)**Aplicación:** Directa**Tiempo de administración:** 30 minutos**Normas de aplicación:** El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluar respecto de lo observado.**Escala:** De Likert**Niveles y rango:** Se establecen los siguientes niveles y rangos.

Nivel	Rango
Mala	35 - 81
Regular	82 - 128
Buena	129 - 175

(El instrumento propuesto se presenta en el Apéndice 2)

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva.

Nivel de Significación: Si el valor es menor a 0.05, el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera con un 5% de probabilidades de error).

Validez y Confiabilidad.

Validez

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 2

Jurado de expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dr. Edwin Alberto Martínez López	Metodólogo	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Metodólogo	Aplicable
Mg. Angélica Yuliana Sobrino Olea	Temático	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

Confiabilidad de los instrumentos

Con la finalidad de establecer que los instrumentos son confiables, se vio por conveniente aplicar una prueba piloto a una muestra de 20 usuarios, cuyas características eran similares a la población examinada. Obtenido los puntajes totales se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para las diversas Matrices de correlaciones Inter-Elementos (para el cuestionario).

Tabla 3

Confiabilidad cuestionario Calidad de la Atención.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	,920	35

Interpretación

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2003)

- Por debajo de 0.60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80, indica que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

2.9. Aspectos éticos

Se seguirán los siguientes principios:

- Reserva en cuanto a la identidad de los usuarios participantes.
- Citas de los textos y documentos consultados.
- No habrá ningún tipo de manipulación en cuanto al resultado que se obtenga.

Kerlinger y Lee (2002), mencionaron que una “*variable* es un símbolo al que se le asignan valores o números” (p.36). Asimismo, un buen ejemplo de esto es x , es una variable: es un *símbolo* al que se le determinan valores numéricos. “La variable x puede tomar cualquier

conjunto justificable de valores, por ejemplo: puntajes en una prueba de inteligencia o en una escala de actitudes”(p.36).

De este mismo modo Hernández et al.(2006), definieron la variable como una propiedad que puede fluctuar y cuya variaciones susceptible de medirse y de observarse. Ejemplos de estas variables son el género, los niveles de estrés, el aprendizaje de conceptos,etc.

III. Resultados

3.1. Descripción del Resultado

Tabla 4

Estadísticos

Calidad de la Atención Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017		
N	Válido	200
	Perdidos	0
	Error estándar de la media	,040
	Desviación estándar	,567
	Varianza	,322

Tabla 5

Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	128	64,0	64,0	64,0
	Regular	64	32,0	32,0	96,0
	Bueno	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

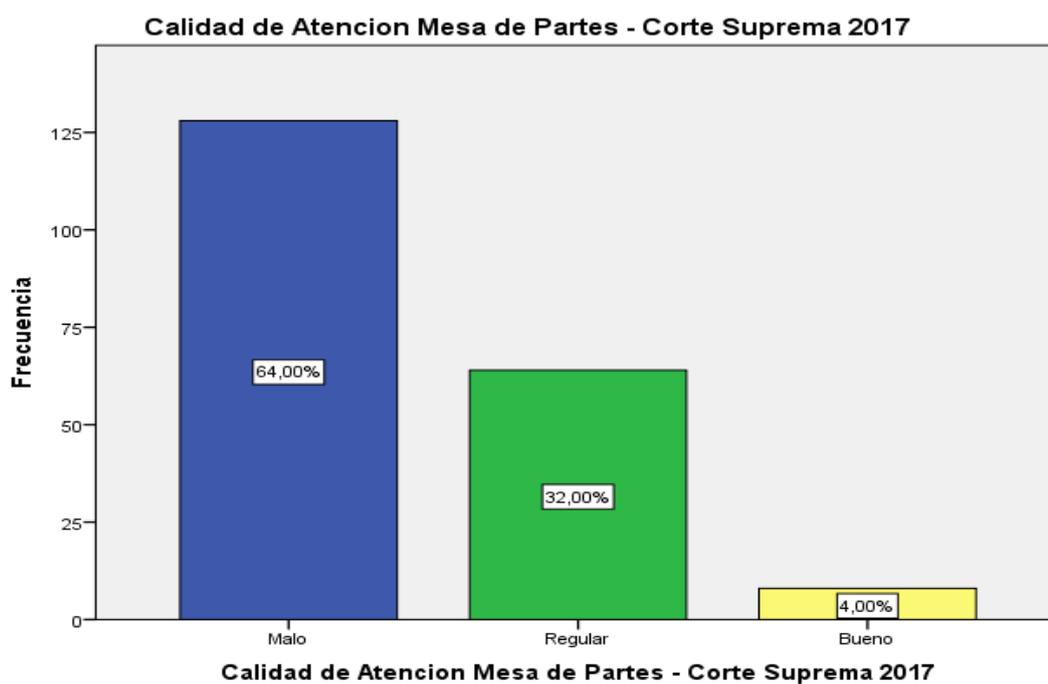


Figura 2 *Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema-2017*

Interpretación

Se aprecia que en la Tabla 5 y Figura 2, que la calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema en el 2017 según los que opinaron 128 usuarios que representa un porcentaje del 64% es malo, 64 usuarios opinaron que es regular lo cual representa un 32% y 8 usuarios opinaron que es bueno lo cual representa un 4%, en sus diversas dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario, infraestructura y seguridad integral, comunicación reclamos y sugerencias y los aspectos tangibles.

Tabla 6

Calidad de atención en la dimensión de fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	162	81,0	81,0	81,0
	Regular	20	10,0	10,0	91,0
	Bueno	18	9,0	9,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

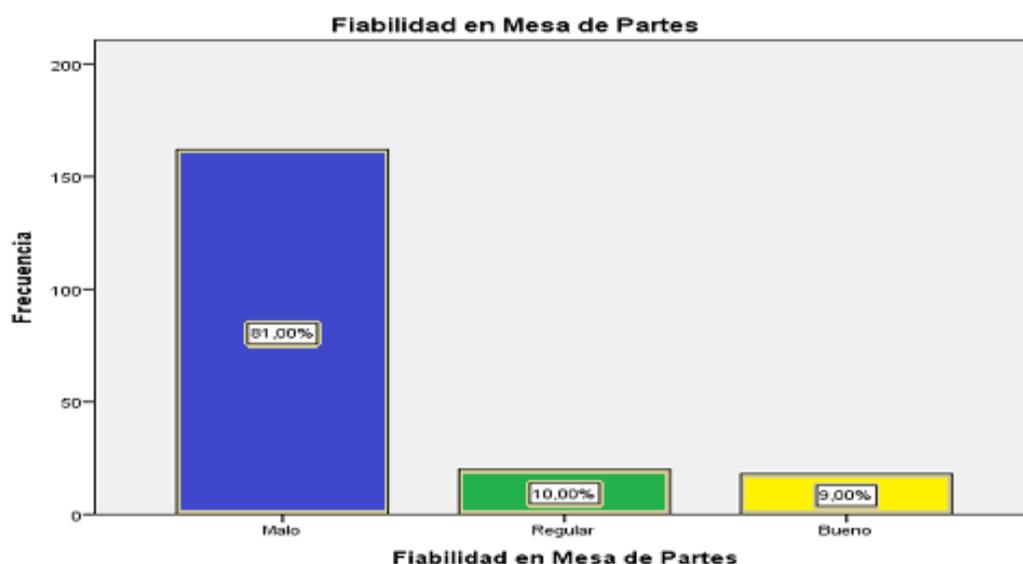


Figura 3 *Calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad*

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 3 en cuanto a la dimensión de Fiabilidad el cual comprende: confiabilidad, privacidad del usuario y disponibilidad de equipos dio como resultado: 162 usuarios en un porcentaje de 81% creen que no existe fiabilidad en el servicio entregado. 20 usuarios en un porcentaje de 10% creen que el servicio es regular. 18 usuarios que representan un 9% de porcentaje indican que la fiabilidad es buena.

Tabla 7

Calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	126	63,0	63,0	63,0
	Regular	57	28,5	28,5	91,5
	Bueno	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

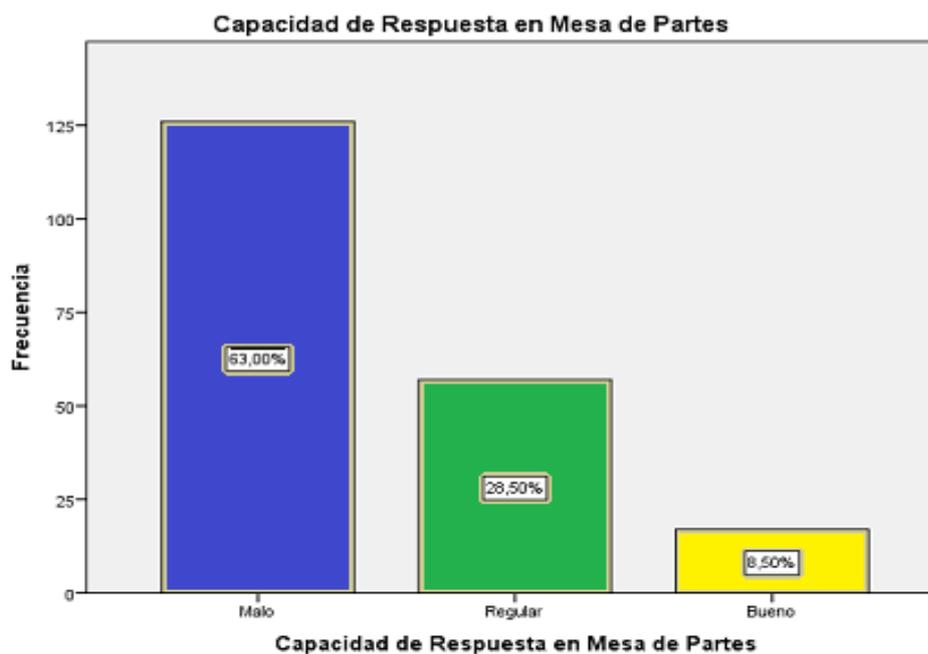


Figura 4 *Calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta*

Interpretación

La Tabla 7 y Figura 4, en cuanto a la dimensión de Capacidad de respuesta el cual comprende: valores institucionales, calidad de servicio y nivel de satisfacción, dio como resultado: 126 usuarios en un porcentaje de 63% creen que no existe capacidad de respuesta en el servicio entregado. 57 usuarios en un porcentaje de 28.5% creen que el servicio es regular. 17 usuarios que representan un 8.5% indican que la capacidad de respuesta es buena.

Tabla 8

Calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	153	76,5	76,5	76,5
	Regular	16	8,0	8,0	84,5
	Bueno	31	15,5	15,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

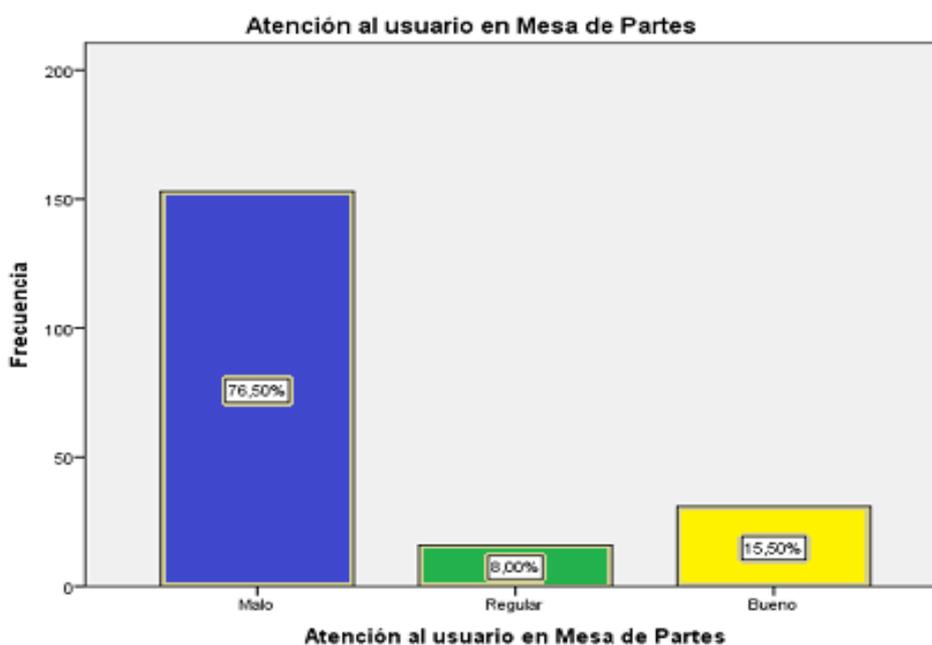


Figura 5 *Calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario*

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 5, en cuanto a la dimensión de atención al usuario el cual comprende: la capacitación del personal encargado de brindar el servicio al ciudadano, la actualización a este personal y sobre todo la ética a tener dio como resultado: 153 usuarios en un porcentaje de 76.5% creen que no existe una adecuada atención al usuario. 16 usuarios en un porcentaje de 8% creen que el servicio es regular. 31 usuarios que representan un 15.5% del porcentaje indican que la atención es buena.

Tabla 9

Calidad de la atención en la dimensión infraestructura y seguridad integral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	121	60,5	60,5	60,5
	Regular	32	16,0	16,0	76,5
	Bueno	47	23,5	23,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

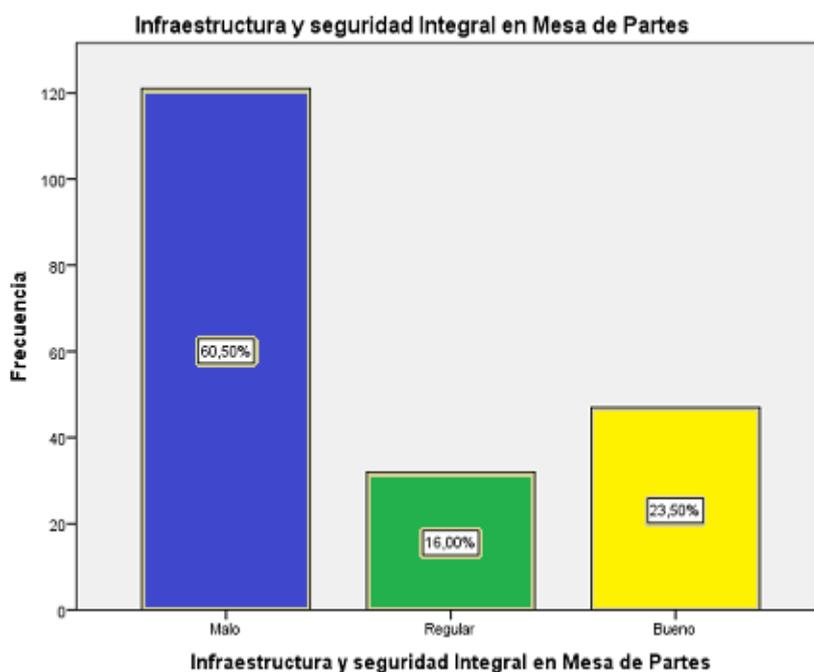


Figura 6 *Calidad de la atención en la dimensión de Infraestructura y seguridad Integral*

Interpretación

La Tabla 9 y Figura 6, en cuanto a la dimensión de Infraestructura y seguridad integral cual comprende: áreas disponibles, mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad, dio como resultado: 121 usuarios en un porcentaje de 60.5% creen que no hay un adecuado espacio y no hay la seguridad acorde para la atención al usuario. 32 usuarios en un porcentaje de 16% creen que es regular. 47 usuarios que representan un 23.5% de porcentaje indican que es buena.

Tabla 10

Calidad de atención en la dimensión de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	145	72,5	72,5	72,5
	Regular	55	27,5	27,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

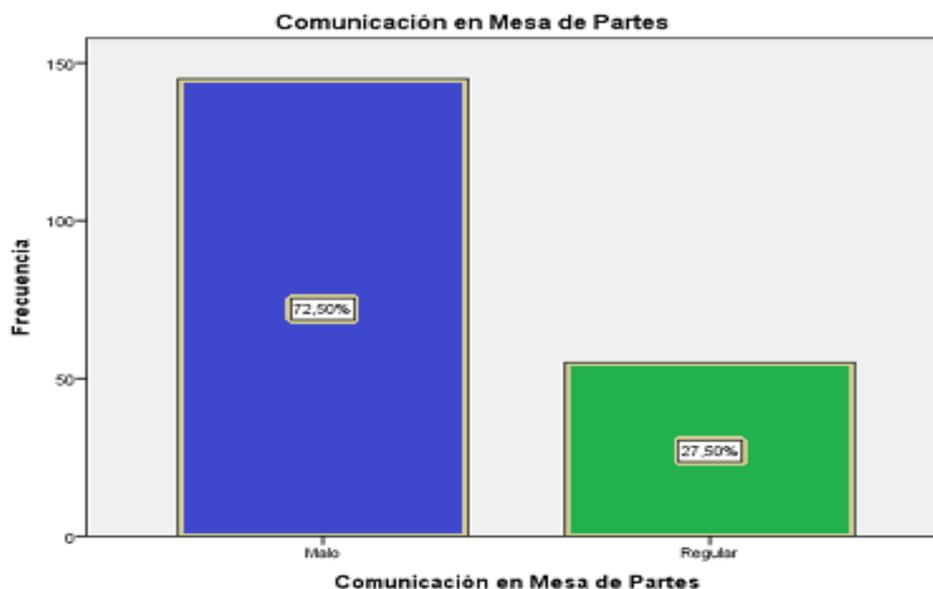


Figura 7 Calidad de la atención en la dimensión de comunicación

Interpretación

La Tabla 10 y Figura 7, en cuanto a la dimensión de Comunicación el cual comprende: la información oportuna, satisfacción y la calidad de la información dio como resultado: 145 usuarios en un porcentaje de 72.5%

creen que no existe una comunicación aceptable en el servicio entregado. 55 usuarios en un porcentaje de 27.5% creen que el servicio es regular.

Tabla 11

Calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	108	54,0	54,0	54,0
	Regular	64	32,0	32,0	86,0
	Bueno	28	14,0	14,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

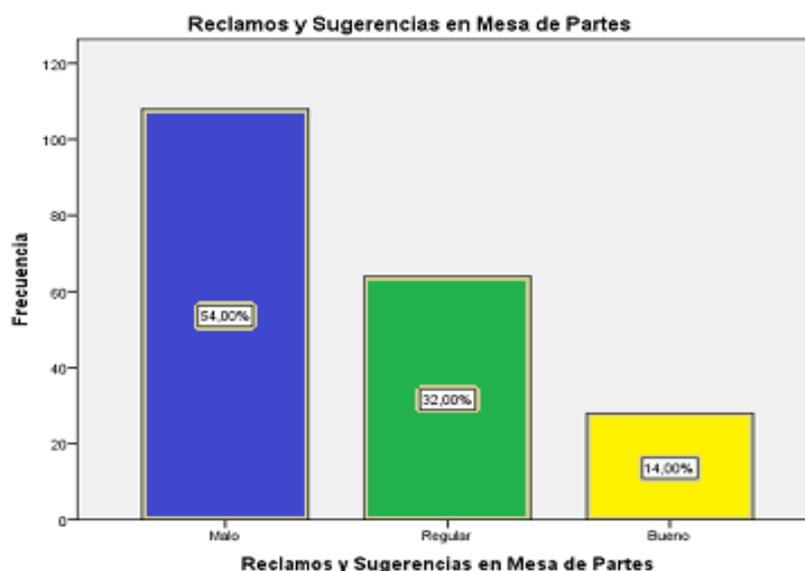


Figura 8 *Calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias*

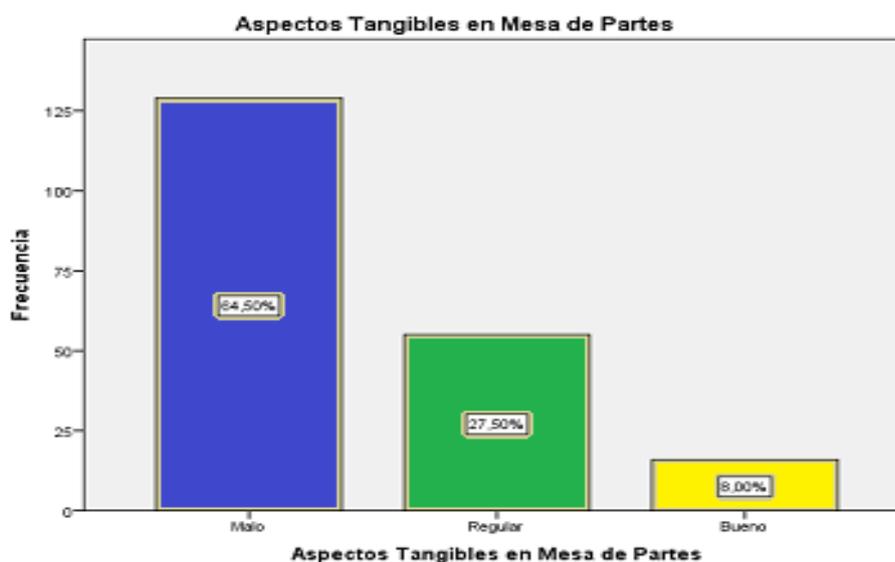
Interpretación

La Tabla 11 y Figura 8, en cuanto a la dimensión de Reclamos y sugerencias el cual comprende: programa de mejoras, registro y tratamiento, dio como resultado: 108 usuarios en un porcentaje de 54% creen que en cuanto a los reclamos y sugerencias dadas por el usuario es malo. 64 usuarios en un porcentaje de 32% creen que el servicio es regular. 28 usuarios que representan un 14% de porcentaje indican que es buena.

Tabla 12

Calidad de la atención en la dimensión de aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	129	64,5	64,5	64,5
	Regular	55	27,5	27,5	92,0
	Bueno	16	8,0	8,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Figura 9 *Calidad de la atención en la dimensión de aspectos tangibles*

Interpretación

La Tabla 12 y Figura 9, en cuanto a la dimensión de los aspectos tangibles el cual comprende: las normas institucionales, infraestructura y el talento humano se tiene como resultado: 129 usuarios en un porcentaje de 64.5% creen que el servicio es malo. 55 usuarios en un porcentaje de 27.5% creen que el servicio es regular. 16 usuarios que representan un 8% creen que es bueno.

IV. Discusión

4.1. **Discusión**

La elaboración de esta tesis tiene como finalidad identificar y describir los aspectos que conllevan a que el servicio brindado por la Mesa de Partes no cumple con las expectativas del usuario. Mediante las encuestas llevadas a cabo se ha podido establecer cuáles son los puntos neurálgicos y los factores que se asocian a la variable calidad de atención, a continuación se detallan los hallazgos encontrados durante la elaboración del trabajo.

En cuanto a los resultados que se han obtenido, es de señalar que en lo referido a: La dimensión fiabilidad entendida como la facultad de identificar que problemas existen a fin de reducir los errores que se cometen y buscar soluciones acordes y precisas, para ello la confiabilidad, la privacidad del usuario y la disponibilidad de equipos son los indicadores a seguir. Se tiene que de los usuarios encuestados el 81% opinan que no hay fiabilidad, el 10% creen que es regular y el 9% piensa que es buena. Lo que demuestra que en cuanto a la dimensión de fiabilidad la entidad se debe encaminar a obtener sus objetivos o metas, lograr que el usuario obtenga un servicio sin errores, seguro y con buenos resultados. La dimensión de capacidad de respuesta, que es el grado en el cual el personal que brinda la atención reacciona ante una determinada demanda por parte del usuario. Los indicadores como los valores institucionales, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario van a complementar esta dimensión, los encuestados en un 63% refieren que no hay capacidad de respuesta, el 28.5% piensa que es regular, mientras que el .5% cree que es buena; lo óptimo es que la respuesta ante lo solicitado por el usuario sea rápida, inmediata, que la espera sea por corto tiempo, de esta forma el usuario sentirá que su demanda ha sido resuelta en el tiempo previsto, una respuesta deseada, con disposición, voluntad y con prontitud en su entrega es el objetivo a seguir. La dimensión de atención al usuario, que se encuentra orientado a conseguir la satisfacción del usuario en cuanto a sus requerimientos, solicitudes o necesidades, teniendo en cuenta sus indicadores de capacitación,

actualización y ética por parte del personal a cargo de la atención, los encuestados en un 76.5% indicaron que no existe una atención adecuada, un 8% piensa que es regular y un 15.5% precisan que es buena; lo que se debe buscar con este resultado es planificar estrategias y determinar mejores formas de atención al usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y las características de cada uno de ellos. La dimensión de infraestructura y seguridad integral, referido al espacio físico que cuenta la entidad para la atención del usuario, el cual debe encontrarse implementado para facilitar su uso como: señalización, mantenimiento y estado de las instalaciones, desde la ventanilla de atención, contando con las condiciones de seguridad en los ambientes en el cual se brinda el servicio, los indicadores son las áreas disponibles, el mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad, los encuestados precisaron en un 60.5% que no hay un adecuado espacio, el 16% cree que es regular y el 23.5% que es buena; hay que tener presente que el espacio físico para atención está influenciado por la dimensión de la entidad y a su vez por la demanda que exista en el servicio, lo óptimo es que se cuente con ventanillas de atención como usuarios lo soliciten, sería innecesario contar con un sinnúmero de ventanillas si existe baja demanda o no se cuente con recursos para habilitarlos. La dimensión de comunicación, puede referirse como las estrategias que debe usar la entidad para que el usuario entienda de forma clara y comprensible la información que se le brinda. Los indicadores que intervienen en ella es la información oportuna, satisfactoria y de calidad, los encuestados en un 72.5% señalan que no hay una comunicación aceptable, el 27.5% indican que es regular; lo que se debe realizar es identificar es el problema en el cual se incurre, por lo cual se debe diseñar una estrategia de comunicación, mediante el cual el personal se involucre a fin de buscar la mejora en la calidad de la atención de la entidad. La dimensión de reclamos y sugerencias, precisado como el modo por el cual el usuario del servicio brindado por la entidad puede hacer llegar su solicitud por una mala atención o realizar una recomendación sobre algo que percibió en la atención que se le entregó, los indicadores que

se relacionan es el programa de mejoras y el registro o tratamiento de los reclamos o sugerencias, de los encuestados un 54% cree que sus reclamos o sugerencias no fueron respondidas, no las recibieron oportunamente o no fueron atendidos, el 32% es regular y el 14% es bueno.; lo deseable es que los reclamos y sugerencias se den vía los canales adecuados para su recepción, de manera que sean atendibles y se les dé el seguimiento correspondiente. La dimensión aspectos tangibles, se relaciona con el aspecto de las instalaciones físicas de la entidad, el personal que brinda el servicio, los equipos con el que se cuenta, lo que es percibido por el usuario, los encuestados manifestaron en un 64.5% que el servicio en este aspecto es malo, el 27.5% percibe que es regular y un 8% es bueno, lo que se busca es que los indicadores que conforman esta dimensión, como es: las normas institucionales, infraestructura y talento humano, sirvan para que el usuario encuentre comodidad, precisión y por supuesto rapidez en el servicio que se le entrega.

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Montes (2010), puesto que coincide en afirmar que la mejora en la atención implica una serie de cambios; ello pasa por involucrar al personal y perfeccionarlo capacitándolo aún más en este proceso al Cliente Interno, esto repercutirá directamente en el aumento de la satisfacción en el Cliente Externo, logrando así un mayor equilibrio en la organización incidiendo en el perfeccionamiento de la prestación de servicios. Igualmente la gestión de la calidad tiene un impacto positivo en la manera como el usuario percibe la institución. Sin embargo, los entrenamientos brindados para mejorar la calidad no llegan a los sectores medios del personal. Por otro lado las capacitaciones que reciben los funcionarios facilitan que realicen un trabajo con eficacia y eficiencia ayudando ello a mejorar la percepción que los usuarios tienen con respecto a la institución.

La presente investigación corrobora lo planteado por Toniut (2013), puesto que coincide en afirmar que es importante realizar la medición de la satisfacción de los usuarios o clientes para recoger un diagnóstico fidedigno el cual permita a la institución tomar medidas correctivas necesarias en forma oportuna de presentarse alguna situación desagradable para los usuarios. Las instituciones deben tener en cuenta que ellos se deben a los usuarios y por consiguiente deben brindarle buen trato y servicios adecuados.

Igualmente de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Campos (2010), puesto que coincide en afirmar que la calidad del servicio percibido por los usuarios se relaciona con la satisfacción que estos tienen con relación al servicio brindado por la institución. Las autoridades deben velar para que cada uno de los usuarios se sienta satisfecho tanto con la atención como con los servicios que brinda la entidad, para que así se sienta a gusto.

Se corrobora en la presente investigación lo planteado por Pérez (2014), puesto que se coincide en afirmar que la calidad del servicio al cliente tiene influencia en los resultados económicos y financieros de las empresas, debido a que de brindarles un servicio óptimo y de calidad ganaran la preferencia y lealtad de los clientes, al igual que promoción y difusión gratuita de la institución y de los beneficios que esta ofrece a sus usuarios.

V. Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1 sobre el nivel de calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad, que es la habilidad para realizar el servicio que se promete de forma fiable y con mucho cuidado. Los resultados obtenidos indican, que el servicio brindado no cumple con una entrega confiable, segura y precisa. Siendo la fiabilidad un factor preponderante y esencial para el buen cumplimiento del objetivo deseado por la entidad.
- Segunda:** El objetivo 2 sobre el nivel de la calidad de la atención en la dimensión de la capacidad de respuesta, entendida como la voluntad de apoyar y ayudar al usuario del servicio y proveerle de una respuesta rápida, acorde con lo solicitado y cumpliendo con sus expectativas. Los resultados arrojan que en cuanto a la capacidad de respuesta, los usuarios expresan que es mala.
- Tercera:** Es de señalar que el objetivo 3, referido al nivel de calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario, debe ser óptima, conveniente y oportuna, ya que el usuario se merece todo el mejor trato posible, una atención amable y satisfactoria, en el cual se sienta importante. Lo cual no se vio cristalizada en las encuestas que establecen que la atención recibida no es de su agrado.
- Cuarta:** El objetivo 4, en cuanto a la infraestructura y seguridad integral con la que cuenta la entidad que presta el servicio es muy importante, se debe mostrar instalaciones adecuadas y cómodas para el usuario, asimismo se debe contar con las condiciones de seguridad necesarias. Los resultados de las encuestas señalan que los usuarios no creen que exista una buena infraestructura.
- Quinta:** El objetivo 5, sobre la comunicación, entendida como la información oportuna, satisfactoria y de calidad entregada al usuario del servicio. El personal a cargo de brindar la información representa a la entidad, si no entregan un buen servicio se está

ofreciendo una mala atención. La opinión del usuario en cuanto a la satisfacción o insatisfacción es la imagen de la entidad y ellos indican que la comunicación por parte del personal no es adecuada. La única vía es brindarles un servicio de buena calidad.

Sexta: En cuanto al objetivo 6, sobre los reclamos y sugerencias que realizan los usuarios, es importante atenderlos eficazmente, por lo que es necesario que el personal de recibirlos sea tolerante, cuidadoso al escuchar y darle la respuesta a su reclamo en el tiempo necesario. Si el servicio cumple las expectativas del usuario no existirá queja o reclamo alguno. En este caso los resultados establecen que los reclamos y sugerencias de los usuarios no son escuchados.

Sétima: El objetivo 7, referido a los aspectos tangibles de la entidad que brinda el servicio, comprendiendo las normas institucionales, la infraestructura y el talento humano. Es la representación física del servicio que se entrega al ciudadano, siendo necesario que el equipo, el personal, los componentes físicos sirvan para que el usuario tenga un buen servicio.

VI. Recomendaciones

Primera: Se debe buscar la ejecución de programas a fin de que el servicio brindado sea considerado por el usuario que es fiable y cuidadosa, siendo este un factor muy importante ya que asegura un adecuado rendimiento de los objetivos trazados por la entidad. Es necesario detectar los problemas a fin de que se disminuyan los errores cometidos con el propósito de buscar la solución adecuada y lograr un nivel adecuado de rendimiento, que el usuario encuentre que el servicio entregado es confiable, se respeta su privacidad.

Segunda: La entrega del servicio debe hacerse con prontitud y con disposición por parte del personal de la entidad, con el propósito de entregarse un servicio rápido, es decir debe existir voluntad y proveer de una respuesta rápida, por lo que es necesario que los trámites sean sencillos, debe darse la mejora en los tiempos de las respuestas.

Tercera: Se debe capacitar al personal con respecto al modo de atención al usuario, recalcándoles que éste servicio debe contar con amabilidad en el trato, claridad en las orientaciones brindadas, se debe comprender las necesidades del usuario, inspirar confianza, y garantizar una atención óptima.

Cuarta: Aunque se cuente con un ambiente físico, este debe ser adecuado, implementarse una infraestructura que permita facilitar el acceso de adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad. El mantenimiento de las instalaciones de la entidad debe ser constante, procurando que las señalizaciones sean las adecuadas a fin de que sean identificables los servicios accesorios como los servicios higiénicos u otros órganos de la entidad. Las medidas de seguridad deben ser las adecuadas, existiendo mapas o planos para posibles evacuaciones conforme a lo establecido por Defensa Civil.

- Quinta:** Se debe promover una cultura de voluntad de atención y ayuda al usuario, brindándole información oportuna, el lenguaje expresado será claro, sencillo, adecuado al nivel del usuario, es decir entendible. Siendo necesario contar con una estrategia en la comunicación a fin de que la información proporcionada sea de calidad.
- Sexta:** Es necesario implementar un programa de seguimiento de los reclamos y sugerencias, con el propósito de mejorar el servicio brindado, designándose a una persona que exclusivamente haga el seguimiento de estos. Se deberá de dar respuesta a los reclamos planteados por los ciudadanos. Al personal se le dará inducción sobre la clase de trámites que realiza la entidad, así como los servicios que brinda.
- Sétima:** Lo adecuado es contar con personal responsable, para ello se les debe evaluar con el fin de identificar a los que cuentan con las capacidades acordes para la atención al usuario y que este servicio sea de calidad.

VII. Referencias

- Alva E., B. K. (2002). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería. Perú.
- Barrera, J. H. (2008). Metodología de la Investigación. Ediciones Quirón S.A.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3° Edición) Colombia, Pearson Educación.
- Bernardo, J. y Calderero, J.F. (2000). Aprendo a investigar en educación. Madrid: Editorial Rialp.
- Carrasco, D. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima-Perú. Ed. Cedeprim. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. *Telework Spain* Internet. Recuperado de <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>.
- Del Salto Mariño, Edgar. Tesis: Evaluación de la calidad de la atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012. Universidad Central del Ecuador-Facultad de Ciencias Médicas - Maestría en Gestión en Salud. 2014. Quito -Ecuador.
- De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Ed. *Mc. Graw Hill*. México.
- Hernandez Mazariegos, Lesly Fabiola.(2014). Tesis: Inteligencia emocional y servicio al cliente. Campus de Quetzaltenango-Guatemala.

- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación em Ciencias Sociales. Ed. *Mc Graw Hill* Interamericana. México.
- Lee, H. L. (2000). *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. Journal of Services Marketing* 271-231.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia. Ed. *Prentice Hall*. México.
- Martínez Muñoz, Larisa (2007) Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento, Universidad de la Habana, Recuperado el 09 de Abril de 2017 de :<http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>.
- Martínez Mediano, C. (2004). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Madrid: UNED.
- Martínez S. y Martínez, M. (2012). La medición de la calidad percibida. Recuperado de:http://rodas.us.es/file/0675e088-ab01-d517-dd75-7ff6e6b300ad/1/martinez_y_martinez_scorm.zip/page_03.htm
- Moya, J. R. (2010). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. La Paz, Bolivia.
- Pérez, V. (2007). Calidad total en la Atención al Cliente. (I. Propias, Ed.) España.
- Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Pinto Malache, Giovanna. (2016). Tesis: Programa para mejorar la atención en Mesas de Partes de la Corte Suprema de Justicia. Lima-Perú.

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

Reynolds, P.D. (1971). *A primer in theory construction*. Indianapolis, Indiana: The Bobbs-Merrill Company Inc., 11 ava. Impresión de 1983

Riascos Jordán, Yesica Alejandra y Mosquera Ananyer Leonor. Tesis: Medición de la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa del Hospital San José de Tadó. Universidad Católica de Manizales – Facultad de Ciencias de Salud-Especialización de Administración de Salud. 2015. Colombia

Toniut, H. (2013). La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata (Tesis de Maestría). Universidad Nacional De Mar del Plata. Argentina.

Thompson, I. (2009). Definición de Cliente. Obtenido de: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Sánchez, S. (2010). Metodología: El curso, CEDEPRIM. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” (2017) Mesa de Partes. Recuperado 09 de abril 2017 de: http://www.postgradoune.edu.pe/of_mesa_de_parte.html

Universidad Nacional de Ucayali (2015). Mesa de Partes. Recuperado el 9 de abril de 2017 de: <http://www.unu.edu.pe/portal/index.php/mesa-de-partes-y-archivo>

Velandia, S. (2007). La atención al usuario. España: Adrians

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.
Edit. San Marcos. Lima, Perú.

Zeithaml V, y Bitner M. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. *Mc Graw Hill*. México.

Apéndices

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable						
<p align="center">General</p> <p>¿Cuál es la calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?</p> <p align="center">Específico</p> <p>1. ¿Cuál es el calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?</p> <p>2. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de</p>	<p align="center">General</p> <p>Identificar la calidad de atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.</p> <p align="center">Específicos</p> <p>1. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.</p> <p>2. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.</p> <p>3. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de</p>	<p align="center">NO TIENE HIPÓTESIS</p>	Variable: Calidad de la atención						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango		
			<p>1. Fiabilidad</p> <p>2. Capacidad de respuesta</p> <p>3. Atención al</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Privacidad del usuario</p> <p>Disponibilidad de Equipos</p> <p>Valores institucionales</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Nivel de Satisfacción</p> <p>Capacitación</p>	<p>1</p> <p>2,3</p> <p>4,5</p> <p>6,7</p> <p>8,9</p> <p>10</p> <p>11,12</p>	<p>1. Muy Poco</p> <p>2. Poco</p> <p>3. Medio</p> <p>4. Bastante</p> <p>5. Mucho</p>	<p>Mala (35-81)</p> <p>Regular (82-128)</p> <p>Buena (129-175)</p>		

atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?	atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.		usuario	Actualización Ética	13,14 15		
4. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?	4. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de Infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017		4. Infraestructura y seguridad integral	Áreas disponibles Mantenimiento de las instalaciones Condiciones de seguridad	16,17 18,19 20		
5. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?	5. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de la comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.		5. Comunicación	Información oportuna Satisfacción Calidad de la información	21,22 23 24,25		
6. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?	6. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.		6. Reclamos y sugerencias	Programa de mejoras Registro y tratamiento	26 27,28,29.30		
7. ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de los aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?	7. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.		7. Aspectos tangibles	Normas institucionales Infraestructura Talento humano	31,32 33,34 35		

Apéndice B

Instrumento

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado Usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre su localidad de la atención en la Mesa de Partes. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, siendo su respuesta anónima y el procesamiento es reservado. Se le solicita **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**.

	DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD	MUY POCO	POCO	MEDIO	BASTANTE	MUCHO
1	El personal encargado en la atención ¿le parece confiable?					
2	¿Nota usted medidas de seguridad al momento de la entrega de la información requerida?					
3	¿Percibe que el ambiente es confiable como usuario?					
4	Los equipos para su atención ¿cumplen con su objetivo?					
5	La disponibilidad de equipos para su atención ¿le parece el adecuado?					
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	¿Siente que existen valores institucionales definidos?					
7	¿Considera importante los valores institucionales en esta entidad?					
8	¿Cómo percibe la calidad del servicio, responde a sus expectativas personales?					
9	¿Siente satisfacción por el servicio brindado?					
10	¿Se siente satisfecho con la capacidad de respuesta?					
	DIMENSION 3: ATENCION AL USUARIO					
11	¿Siente que están capacitadas las personas que brindan atención al usuario?					
12	¿Cómo considera el nivel de capacitación en cuanto a la atención al usuario?					
13	La capacitación del personal para la atención al usuario ¿es importante?					
14	¿Cómo considera el nivel de conocimiento del personal que atiende al usuario?					

		MUY POCO	POCO	MEDIO	BASTANTE	MUCHO
15	¿Percibe que las personas que brindan atención al usuario se manejan éticamente?					
	DIMENSION 4: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL					
16	¿Considera suficiente las áreas disponibles para la atención al usuario?					
17	¿Percibe hacinamiento de la documentación manejada por el personal por falta de infraestructura?					
18	¿Considera que las instalaciones cuentan con el adecuado mantenimiento?					
19	¿Considera importante contar con mantenimiento periódico en la infraestructura?					
20	¿Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad?					
	DIMENSION 5: COMUNICACIÓN					
21	Considera que la información brindada por el personal a cargo ¿es satisfactoria?					
22	¿Se considera satisfecho con la información brindada?					
23	¿Considera que existe calidad en la información proporcionada?					
24	Considera que la información ¿Es entendible?					
25	Lo comunicado por el personal ¿Fue entendible?					
	DIMENSION 6: RECLAMOS Y SUGERENCIAS					
26	¿Se percibe la existencia de programas de mejora que se encuentren vinculadas a los reclamos y sugerencias?					
27	¿Siente que existen resultados satisfactorios en los registros y tratamiento de los reclamos y sugerencias?					
28	El libro de reclamaciones ¿es accesible al usuario?					
29	Las sugerencias del usuario ¿Son					

	recibidas oportunamente?					
30	En otras ocasiones sus reclamos ¿Tuvieron respuesta?					
	DIMENSION 7: ASPECTOS TANGIBLES					
31	¿Se siente satisfecho con las normas institucionales al momento de ser atendido?					
32	¿Considera importante las normas institucionales?					
33	¿Considera que la infraestructura es la adecuada?					
34	¿Considera importante el tener infraestructuras integradas? (no divididas en varios lugares)					
35	Talento humano ¿Considera que el talento humano demuestra un nivel adecuado en la atención?					

Apéndice C

Validación de Instrumentos

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

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD El personal encargado en la atención ¿le parece confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Nota usted medidas de seguridad al momento de la entrega de la información requerida?	✓		✓		✓		
3	¿Percibe que el ambiente es confiable como usuario?	✓		✓		✓		
4	Los equipos para su atención ¿cumplen con su objetivo?	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de equipos para su atención ¿le parece el adecuado?	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Siente que existen valores institucionales definidos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera importante los valores institucionales en esta entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo percibe la calidad del servicio, responde a sus expectativas personales?	✓		✓		✓		
9	¿Siente satisfacción por el servicio brindado?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente satisfecho con la capacidad de respuesta?	✓		✓		✓		
11	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN AL USUARIO ¿Siente que están capacitadas las personas que brindan atención al usuario?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera el nivel de capacitación en cuanto a la atención al usuario?	✓		✓		✓		
13	La capacitación del personal para la atención al usuario ¿es importante?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera el nivel de conocimiento del personal que atiende al usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que las personas que brindan atención al usuario se manejan éticamente?	✓		✓		✓		
16	DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL ¿Considera suficiente las áreas disponibles para la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Percibe hacinamiento de la documentación manejada por el personal por falta de infraestructura?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que las instalaciones cuentan con el adecuado mantenimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Considera importante costar con mantenimiento periódico en la infraestructura?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad?	✓		✓		✓		
21	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN Considera que la información brindada por el	✓		✓		✓		

22	personal a cargo ¿es satisfactoria? ¿Se considera satisfecho con la información brindada?	✓				✓		
23	¿Considera que existe calidad en la información proporcionada?	✓				✓		
24	¿Considera que la información ¿Es entendible?	✓				✓		
25	Lo comunicado por el personal ¿Fue entendible?	✓				✓		
	DIMENSION 6: RECLAMOS Y SUGERENCIAS							
26	¿Se percibe la existencia de programas de mejora que se encuentren vinculadas a los reclamos y sugerencias?	✓				✓		
27	¿Siente que existen resultados satisfactorios en los registros y tratamiento de los reclamos y sugerencias?	✓				✓		
28	El libro de reclamaciones ¿es accesible al usuario?	✓				✓		
29	Las sugerencias del usuario ¿Son recibidas oportunamente?	✓				✓		
30	En otras ocasiones sus reclamos ¿Tuvieron respuesta?	✓				✓		
	DIMENSION 7: ASPECTOS TANGIBLES							
31	¿Se siente satisfecho con las normas institucionales al momento de ser atendido?	✓				✓		
32	¿Considera importante las normas institucionales?	✓				✓		
33	¿Considera que la infraestructura es la adecuada?	✓				✓		
34	¿Considera importante el tener infraestructuras integradas (no divididas en varios lugares)?	✓				✓		
35	Talento humano ¿Considera que el talento humano demuestra un nivel adecuado en la atención?	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable | No aplicable |
 Apellidos y nombres del Juez Validador: DR. MG: ...SARTO...ABU...Luzmila
 DNI: 99469026
 Especialidad del Juez Validador: SARTO...ABU...Luzmila

...21...de...05...del 2017

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCION

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1 : FIABILIDAD El personal encargado en la atención ¿le parece confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Nota usted medidas de seguridad al momento de la entrega de la información requerida?	✓		✓		✓		
3	¿Percebe que el ambiente es confiable como usuario?	✓		✓		✓		
4	Los equipos para su atención ¿cumplen con su objetivo?	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de equipos para su atención ¿le parece el adecuado?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	¿Siente que existen valores institucionales definidos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera importante los valores institucionales en esta entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo percibe la calidad del servicio, responde a sus expectativas personales?	✓		✓		✓		
9	¿Siente satisfacción por el servicio brindado?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente satisfecho con la capacidad de respuesta?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: ATENCION AL USUARIO							
11	¿Siente que están capacitadas las personas que brindan atención al usuario?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera el nivel de capacitación en cuanto a la atención al usuario?	✓		✓		✓		
13	La capacitación del personal para la atención al usuario ¿es importante?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera el nivel de conocimiento del personal que atiende al usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Percebe que las personas que brindan atención al usuario se manejan éticamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL							
16	¿Considera suficiente las áreas disponibles para la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Percebe hacinamiento de la documentación manejada por el personal por falta de infraestructura?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que las instalaciones cuentan con el adecuado mantenimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Considera importante contar con mantenimiento periódico en la infraestructura?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: COMUNICACIÓN							
21	Considera que la información brindada por el	✓		✓		✓		

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

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD El personal encargado en la atención ¿le parece confiable?	✓				✓		
2	¿Nota usted medidas de seguridad al momento de la entrega de la información requerida?	✓		✓		✓		
3	¿Percibe que el ambiente es confiable como usuario?	✓		✓		✓		
4	Los equipos para su atención ¿cumplen con su objetivo?	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de equipos para su atención ¿le parece el adecuado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	¿Siente que existen valores institucionales definidos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera importante los valores institucionales en esta entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo percibe la calidad del servicio, responde a sus expectativas personales?	✓		✓		✓		
9	¿Siente satisfacción por el servicio brindado?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente satisfecho con la capacidad de respuesta?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN AL USUARIO							
11	¿Siente que están capacitadas las personas que brindan atención al usuario?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera el nivel de capacitación en cuanto a la atención al usuario?	✓		✓		✓		
13	La capacitación del personal para la atención al usuario ¿es importante?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera el nivel de conocimiento del personal que atiende al usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Percibe que las personas que brindan atención al usuario se manejan éticamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL							
16	¿Considera suficiente las áreas disponibles para la atención al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Percibe hacinamiento de la documentación manejada por el personal por falta de infraestructura?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que las instalaciones cuentan con el adecuado mantenimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Considera importante contar con mantenimiento periódico en la infraestructura?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN							
21	Considera que la información brindada por el	✓		✓		✓		

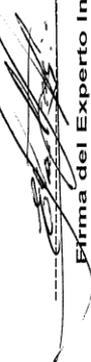
22	personal a cargo ¿es satisfactoria? ¿Se considera satisfecho con la información brindada?	/	/	/	/	/
23	¿Considera que existe calidad en la información proporcionada?	/	/	/	/	/
24	Considera que la información ¿Es entendible?	/	/	/	/	/
25	Lo comunicado por el personal ¿Fue entendible? DIMENSION 6: RECLAMOS Y SUGERENCIAS	/	/	/	/	/
26	¿Se percibe la existencia de programas de mejora que se encuentren vinculadas a los reclamos y sugerencias?	/	/	/	/	/
27	¿Siente que existen resultados satisfactorios en los registros y tratamiento de los reclamos y sugerencias?	/	/	/	/	/
28	El libro de reclamaciones ¿es accesible al usuario?	/	/	/	/	/
29	Las sugerencias del usuario ¿Son recibidas oportunamente?	/	/	/	/	/
30	En otras ocasiones sus reclamos ¿Tuviron respuesta?	/	/	/	/	/
31	DIMENSION 7: ASPECTOS TANGIBLES ¿Se siente satisfecho con las normas institucionales al momento de ser atendido?	/	/	/	/	/
32	¿Considera importante las normas institucionales?	/	/	/	/	/
33	¿Considera que la infraestructura es la adecuada?	/	/	/	/	/
34	¿Considera importante el tener infraestructuras integradas (no divididas en varios lugares)?	/	/	/	/	/
35	Talento humano ¿Considera que el talento humano demuestra un nivel adecuado en la atención?	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable |
 Apellidos y nombres del Juez Validador. Dr. Alfonso Rodríguez
 DNI: 9.848.037
 Especialidad del Juez Validador: Administración Pública

... de ... del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro y preciso
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

Apéndice D
Base de Datos

Nº	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					ATENCIÓN AL USUARIO					INFRAESTRUCTURA E INTEGRIDAD INTEGRAL					COMUNICACIÓN					RECLAMOS Y SUGERENCIAS					ASPECTOS TANGIBLES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35							
1	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
2	2	1	1	1	4	9	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
3	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
4	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
5	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
6	4	1	1	1	4	11	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
7	4	5	5	5	5	24	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
8	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
9	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
10	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
11	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
12	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
13	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
15	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
16	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
17	4	1	1	1	4	11	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	90	1	1	1	1	2	6
18	4	2	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
19	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
20	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
21	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
22	2	1	2	2	4	11	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
23	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	4	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	1	1	2	7	3	1	1	1	1	7	1	1	2	1	3	8
24	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	1	5	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	5	5	5	17

25	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
26	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
27	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
28	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
29	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
30	3	2	2	1	2	10	1	4	1	1	4	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	4	1	2	10	2	2	1	1	4	10	1	1	2	2	2	8
31	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6
32	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
33	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
34	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
35	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
36	2	2	3	3	2	12	3	2	4	3	4	16	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	2	1	2	10	2	2	1	3	2	10	4	3	2	2	2	13
37	3	2	2	3	1	11	4	2	3	2	2	13	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	2	1	1	10	2	2	1	4	2	11	3	2	1	1	2	9
38	4	1	1	1	4	11	1	4	1	1	4	11	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	4	1	2	9	3	1	1	1	4	10	1	1	2	1	3	8
39	4	1	1	1	4	11	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	1	5	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	5	5	5	17
40	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
41	3	1	1	1	4	10	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	2	2	8
42	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
43	4	1	1	1	4	11	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
44	1	2	2	1	2	8	1	5	1	1	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	5	5	5	18	5	5	5	1	5	21	1	1	5	5	5	17
45	1	1	1	1	4	8	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	2	6
46	4	5	5	5	5	24	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
47	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
48	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
49	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
50	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
51	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	4	8	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	1	1	1	6	4	4	1	1	1	11	1	1	1	2	2	7
52	1	1	1	1	4	8	1	2	1	1	1	6	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	2	1	2	7	3	3	1	1	2	10	1	1	2	3	3	10

53	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
54	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
55	2	2	2	1	2	9	1	2	1	1	4	9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	2	8	1	1	2	2	2	8
56	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6
57	3	2	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
58	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
59	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
60	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
61	1	2	3	3	2	11	3	2	4	3	4	16	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	2	1	2	10	2	2	1	3	2	10	4	3	2	2	2	13
62	1	2	2	3	1	9	4	2	3	2	2	13	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	2	1	1	10	2	2	1	4	2	11	3	2	1	1	2	9
63	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	4	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	1	1	2	6	3	1	1	1	1	7	1	1	2	1	3	8
64	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	1	5	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	5	5	5	17
65	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	4	8	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6
66	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	2	2	8
67	1	2	3	3	2	11	3	2	4	3	4	16	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	2	1	1	9	2	2	1	3	2	10	4	3	1	1	2	11
68	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
69	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
70	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
71	1	5	5	5	5	21	2	5	5	4	4	20	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	5	1	2	15	2	5	1	2	5	15	5	4	2	5	5	21
72	1	1	2	2	1	7	4	1	4	3	3	15	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	1	1	1	8	2	2	1	4	1	10	4	3	1	1	2	11
73	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
74	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
75	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
76	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
77	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
78	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
79	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
80	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8

81	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
82	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
83	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
84	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
85	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
86	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	3	1	2	11	2	2	1	3	3	11	4	3	2	2	2	13
87	1	2	2	3	1	9	4	3	3	2	2	14	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	3	1	1	11	2	2	1	4	3	12	3	2	1	1	2	9
88	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
89	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
90	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
91	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
92	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
93	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
94	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
95	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
96	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
97	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
98	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
99	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
100	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
101	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
102	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
103	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
104	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
105	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
106	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
107	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
108	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17

109	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
110	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
111	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	3	1	2	11	2	2	1	3	3	11	4	3	2	2	2	13
112	1	2	2	3	1	9	4	3	3	2	2	14	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	3	1	1	11	2	2	1	4	3	12	3	2	1	1	2	9
113	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
114	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
115	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
116	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
117	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
118	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
119	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
120	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
121	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
122	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
123	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
124	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
125	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
126	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
127	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
128	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
129	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
130	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
131	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
132	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
133	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
134	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
135	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
136	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	3	1	2	11	2	2	1	3	3	11	4	3	2	2	2	13

137	1	2	2	3	1	9	4	3	3	2	2	14	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	3	1	1	11	2	2	1	4	3	12	3	2	1	1	2	9
138	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
139	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
140	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
141	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
142	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
143	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
144	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
145	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
146	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
147	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
148	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
149	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
150	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
151	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
152	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
153	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
154	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
155	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
156	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
157	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
158	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
159	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
160	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
161	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	3	1	2	11	2	2	1	3	3	11	4	3	2	2	2	13
162	1	2	2	3	1	9	4	3	3	2	2	14	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	3	1	1	11	2	2	1	4	3	12	3	2	1	1	2	9
163	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
164	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6

165	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
166	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
167	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
168	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
169	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
170	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
171	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
172	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
173	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
174	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
175	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
176	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
177	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
178	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
179	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
180	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
181	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
182	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
183	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
184	1	5	5	1	4	16	1	5	5	5	5	21	1	5	5	2	5	18	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	5	2	22
185	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	3	9	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	3	1	1	7	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
186	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	3	1	2	11	2	2	1	3	3	11	4	3	2	2	2	13
187	1	2	2	3	1	9	4	3	3	2	2	14	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	4	3	1	1	11	2	2	1	4	3	12	3	2	1	1	2	9
188	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
189	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
190	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
191	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
192	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11

193	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
194	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
195	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
196	1	5	5	5	5	21	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	4	2	2	1	2	11	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
197	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
198	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
199	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
200	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	4	5	5	1	1	16	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10

Apéndice E

Plan Piloto

PRUEBA PILOTO

Nº	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					ATENCIÓN AL USUARIO					INFRAESTRUCTURA E INTEGRIDAD INTEGRAL					COMUNICACIÓN					RECLAMOS Y SUGERENCIAS					ASPECTOS TANGIBLES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35							
1	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
2	2	1	1	1	4	9	1	3	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	2	8	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
3	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	4	17	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	2	3	3	1	1	10	2	2	1	3	3	11	4	3	1	1	2	11
4	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
5	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
6	4	1	1	1	4	11	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
7	4	5	5	5	5	24	2	2	5	4	4	17	1	2	5	5	5	18	2	5	5	5	5	22	5	2	2	1	2	12	2	5	1	2	2	12	5	4	2	5	5	21
8	1	1	2	2	4	10	4	4	4	3	3	18	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	4	4	1	1	11	2	2	1	4	4	13	4	3	1	1	2	11
9	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	1	3	1	2	9	3	1	1	1	3	9	1	1	2	1	3	8
10	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	5	15	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
11	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	3	19	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	5	5	5	1	1	17	2	2	1	5	5	15	3	3	1	1	2	10
12	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	1	2	2	4	10	4	4	40	3	3	18	2	1	3	1	1	8	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	2	7
13	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	1	1	3	1	2	8	3	3	1	1	3	11	1	1	2	3	3	10
14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
15	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	4	17	1	2	3	3	2	11	3	3	4	3	4	17	2	3	3	1	2	11	3	3	1	3	3	13	4	3	2	3	3	15
16	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	3	1	2	9	2	2	1	1	3	9	1	1	2	2	2	8
17	4	1	1	1	4	11	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	4	10	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6
18	4	2	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	3	1	3	3	1	11	2	3	3	1	2	11	3	1	1	3	3	11	3	3	2	1	3	12
19	1	2	2	1	2	8	1	3	1	1	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	2	1	3	5	5	16	5	5	5	1	3	19	1	1	5	5	5	17
20	1	1	1	1	4	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6

Apéndice F
Artículo Científico

Artículo científico

1. TÍTULO

Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

2. AUTOR

Br. Jannet Selena Paredes Morán.

3. RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de la calidad de atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. En sus diversas dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario, infraestructura y seguridad integral, comunicación, y aspectos tangibles. La investigación es metodológicamente es de tipo básica, descriptiva, de diseño no experimental, descriptiva y de corte transversal o transeccional. La población de la investigación es de 412 usuarios, siendo la muestra 200 usuarios de la Mesa de Partes, la técnica usada fue la encuesta, la cual contaba con 35 ítems. Los resultados de la investigación arrojaron que en cuanto a las dimensiones e indicadores un nivel bajo en algunos e intermedio en otros, lo cual evidencia que el usuario busca una atención de calidad basada en la confianza, que se respete su privacidad, se cuente con equipos modernos, con personal capacitado y actualizado, que la información entregada sea rápida y de calidad, que la entidad cuenta con áreas acordes para la atención y las cuales tengan el mantenimiento correspondiente, que las áreas sean seguras, que sus reclamos y sugerencias sean tramitados y se obtengan respuesta.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de la atención.

5. ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the level of quality of care in the Bureau of Parties of the Criminal Chambers of the Supreme Court, Lima 2017. In its various dimensions such as: reliability, responsiveness, user care, infrastructure and security Integral, communication, and tangible aspects. The research is methodologically basic, descriptive, non-experimental, descriptive and cross-sectional or transectional design. The research population is 412 users, being the sample 200 users of the Table of Parties, the technique used was the survey, which had 35 items. The results of the investigation showed that in terms of dimensions and indicators a low level in some and intermediate in others, which shows that the user seeks quality care based on trust, respect their privacy, have equipment modern, with trained and updated personnel, that the information delivered is fast and of quality, that the entity has areas that are appropriate for the care and that they have the corresponding maintenance, that the areas are safe, that their claims and suggestions are processed and get response.

6. KEYWORDS

Key words: Quality of care.

7. INTRODUCCIÓN

La realización del trabajo de investigación se buscó antecedentes y se consideró pertinente describir los siguientes:

Toniut (2013), realizó un estudio a fin de medir la satisfacción del cliente en supermercados de Mar de Plata y concluye refiriéndose a la satisfacción, esta puede ser expresada mediante dos perspectivas, una de ellas: un proceso cognitivo de información manifestada como la “visualización de la satisfacción”, el otro aspecto componente considera el afectivo implícito (proceso de consumo o uso). A su vez el modelo cognitivo considera al cliente como un ser racional, en consecuencia, se identifican tres modelos teóricos que explican el carácter cognitivo. Los modelos están relacionados con la teoría de la atribución casual, la teoría de la equidad y confirmación de las expectativas. Considera muy importante realizar un análisis fehaciente que permita a la institución plantear soluciones mediante reglas de corrección empleadas en un momento oportuno,

frente a un posible disgusto por parte del usuario siendo imperioso y necesario medir la satisfacción de los clientes/usuarios.

Castro (2013), señaló en la investigación que realizó, que se busca implementar una política de mejor atención al ciudadano. Indicó que la política de Mejor Atención al Ciudadano tiene una vinculación estrecha con la noción de Nueva Gestión Pública, que busca entender a la administración desde el punto de vista de eficiente y eficaz, que cumpla con las expectativas de los ciudadanos, con mucha atención a sus necesidades y derechos de éste, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Asimismo, se ve inmerso el desarrollo de todas las capacidades del personal y a su vez tramita la calidad del servicio otorgado. Las bases teóricas y fundamentación científica: En toda sociedad, sin hacer distinción del estrato social del que se provenga, la calidad en la atención es un proceso de mejora continua, lo que se desea es satisfacer la expectativa requerida por el usuario del servicio, quien es el elemento principal de que exista el servicio y es el quien juzgará y valorará que tan bueno se realizó éste.

La calidad de la atención es la percepción del usuario con respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades

Sobre las dimensiones en el presente trabajo de investigación, en cuanto a de la calidad en la atención de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017, tenemos: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la atención al usuario, la infraestructura y seguridad integral, comunicación, reclamos y sugerencias y los aspectos tangibles.

En cuanto al Problema General: ¿Cuál es la calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017? Los Problemas específicos como: ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017? ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima

2017?, ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?, ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?, ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?, ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017? y ¿Cuál es la calidad de la atención en la dimensión de los aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017?

En lo referido al Objetivo General: Identificar la calidad de atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. Los Objetivos Específicos: 1. Identificar la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 2. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 3. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 4. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de Infraestructura y seguridad integral de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 5. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de la comunicación de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 6. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de reclamos y sugerencias de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. 7. Identificar la calidad de la atención en la dimensión de aspectos tangibles de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017.

8. METODOLOGÍA

La investigación que se realizó es del tipo básica pues intenta responder un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a describir y explicar. El nivel de la investigación fue descriptivo. El Diseño fue no experimental

porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y transversal. La población estuvo constituida por 412 usuarios. La muestra fue de 200 usuarios. Los instrumentos tuvieron validez por juicio de expertos. Con la finalidad de establecer que los instrumentos son confiables, se vio por conveniente aplicar una prueba piloto a una muestra de 20 usuarios, cuyas características eran similares a la población examinada. En los métodos de análisis de datos se realizó estadística descriptiva, mediante tablas y gráficos de barras.

9. RESULTADOS

En canto a la expresado mediante las encuestas, los usuarios creen que un porcentaje de 64% que el servicio es malo, un 32 indica que el servicio es regular y un 4% es el servicio brindado por la entidad es buena.

10. DISCUSIÓN

La elaboración de esta tesis tiene como finalidad identificar y describir los aspectos que conllevan a que el servicio brindado por la Mesa de Partes y que según lo expresado por los usuarios del servicio no cumplen con sus expectativas.

Mediante las encuestas llevadas a cabo se ha podido establecer cuáles son los puntos neurálgicos y los factores que se asocian a la variable calidad de atención, a continuación se detallan los hallazgos encontrados durante la elaboración del trabajo.

11. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo 1, sobre el nivel de fiabilidad, los resultados obtenidos indican, que el servicio brindado no cumple con una entrega confiable, segura y precisa. El objetivo 2, sobre la capacidad de respuesta, entendida como la voluntad de apoyar y ayudar al usuario del servicio y proveerle de una respuesta rápida, acorde con lo solicitado y cumpliendo con sus expectativas. El objetivo 3, sobre la atención al usuario, debe ser óptima, conveniente y oportuna, una atención amable y satisfactoria que cumpla sus expectativas. El objetivo 4, en cuanto a la infraestructura y seguridad integral con la que cuenta la entidad que

presta el servicio es muy importante, se debe mostrar instalaciones adecuadas y cómodas para el usuario, asimismo se debe contar con las condiciones de seguridad necesarias. El objetivo 5, sobre la comunicación, entendida como la información oportuna, satisfactoria y de calidad entregada al usuario del servicio. El objetivo 6, sobre los reclamos y sugerencias realizado por los usuarios, siendo importante atenderlos eficazmente, por lo que es necesario que el personal de recibirlos sea tolerante, cuidadoso al escuchar y al darle la respuesta a su consulta. El objetivo 7, referido a los aspectos tangibles de la entidad que brinda el servicio, comprendiendo las normas institucionales, la infraestructura y el talento humano. Es la representación física del servicio que se entrega al ciudadano.

12. REFERENCIAS

- Barrera, J. H. (2008). Metodología de la Investigación. Ediciones Quirón S.A.
- Carrasco, D. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima-Perú. Ed. Cedeprim. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Ed. *Mc. Graw Hill*. México.
- Moya, J. R. (2010). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. La Paz, Bolivia.
- Pérez, V. (2007). Calidad total en la Atención al Cliente. (I. Propias, Ed.) España.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Sánchez, S. (2014). Metodología: El curso, CEDEPRIM. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.