



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Proceso judicial en la calidad de servicio en los juzgados de paz
letrado de un distrito de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Davila Davila, Pio Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-3502-9239)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mi papá Máximo Pio Dávila Sanz (†) gracias por todo lo que me diste, por los conocimientos, por la fuerza, por la inspiración, Dios te tenga en su gloria; a mi mamá Luzmila Davila Merino que desde siempre me apoyó, ahora con su mirada dulce y su sonrisa bella.

A Daziel Silvana, a Alesa Claudia y a Aixa Fernanda, por la alegría, por la vida, por su apoyo, por su amor, por ser también fuentes de inspiración para mi vida.

Pio Miguel Angel Davila Davila

Agradecimiento

A Dios por haberme dado la vida, por todo, a mis padres por sus enseñanzas, por su amor, por su paciencia, por sus valores, por su vida; a mi familia.

A la Universidad Cesar Vallejo, a la Escuela de Posgrado, a sus docentes por sus enseñanzas, por sus valores; entre ellos a mi profesor el Dr. Chantal Juan Jara Aguirre, a mi asesora la Dra. Yolanda Felicitas Soria Perez, a mi revisor el Mg. Gilmer Segundo Nelruk Iglesias Martinez.

Al Dr. Cesar Acuña Peralta, un empresario, un visionario, un triunfador, quien hace más de 25 años apostó por una empresa en la que nadie creía, y que ahora contribuye con una educación superior de calidad para el Perú.

Pio Miguel Angel Davila Davila

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	49
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1	Expertos validadores del instrumento de medición.....	25
Tabla 2	Resumen de procesamiento de casos (Alfa de Cronbach).....	26
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	27
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable proceso judicial.....	28
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable calidad de servicio.....	28
Tabla 6	Descripción de resultados de proceso judicial.....	31
Tabla 7	Descripción de resultados de la dimensión 1 de proceso judicial: conjunto dialéctico de actos.....	32
Tabla 8	Descripción de resultados de la dimensión 2 de proceso judicial: reglas determinadas.....	33
Tabla 9	Descripción de resultados de la dimensión 3 de proceso judicial: función jurisdiccional del Estado.....	34
Tabla 10	Descripción de resultados de la dimensión 4 de proceso judicial: intereses idénticos y diferentes.....	35
Tabla 11	Descripción de resultados de la dimensión 5 de proceso judicial: finalidad pública y privada.....	36
Tabla 12	Descripción de resultados de la calidad de servicio.....	37
Tabla 13	Descripción de resultados de la dimensión 1 de calidad de servicio: elementos tangibles.....	38
Tabla 14	Descripción de resultados de la dimensión 2 de calidad de servicio: fiabilidad.....	39
Tabla 15	Descripción de resultados de la dimensión 3 de calidad de servicio: capacidad de respuesta.....	40
Tabla 16	Descripción de resultados de la dimensión 4 de calidad de servicio: seguridad.....	41
Tabla 17	Descripción de resultados de la dimensión 5 de calidad de servicio: empatía.....	42
Tabla 18	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis general.....	43
Tabla 19	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis	

	general.....	43
Tabla 20	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis específica 1.....	44
Tabla 21	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis específica 1.....	44
Tabla 22	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis específica 2.....	44
Tabla 23	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis específica 2.....	44
Tabla 24	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis específica 3.....	45
Tabla 25	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis específica 3.....	45
Tabla 26	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis específica 4.....	46
Tabla 27	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis específica 4.....	46
Tabla 28	Pseudo R cuadrado de la Prueba de hipótesis específica 5.....	46
Tabla 29	Pruebas de la razón de verosimilitud de la Prueba de hipótesis específica 5.....	47

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Representación gráfica del diseño de investigación.....	20
Figura 2	El proceso judicial en porcentajes.....	31
Figura 3	La dimensión 1 de proceso judicial en porcentajes: conjunto dialéctico de actos.....	32
Figura 4	La dimensión 2 de proceso judicial en porcentajes: reglas determinadas.....	33
Figura 5	La dimensión 3 de proceso judicial en porcentajes: función jurisdiccional del Estado.....	34
Figura 6	La dimensión 4 de proceso judicial en porcentajes: intereses idénticos y diferentes.....	35
Figura 7	La dimensión 5 de proceso judicial en porcentajes: finalidad pública y privada.....	36
Figura 8	La calidad de servicio en porcentajes.....	37
Figura 9	La dimensión 1 de calidad de servicio en porcentajes: elementos tangibles.....	38
Figura 10	La dimensión 2 de calidad de servicio en porcentajes: fiabilidad.....	39
Figura 11	La dimensión 3 de calidad de servicio en porcentajes: capacidad de respuesta.....	40
Figura 12	La dimensión 4 de calidad de servicio en porcentajes: seguridad...	41
Figura 13	La dimensión 5 de calidad de servicio en porcentajes: empatía.....	42

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar la influencia del proceso judicial en la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados del distrito de San Juan de Miraflores para el año 2021; esta fue una investigación cuantitativa, la metodología empleada consistió en el empleo de un diseño no experimental transversal o transeccional de alcance correlacional causal, se empleo un cuestionario de 44 ítems, 22 de los cuales están adaptados del modelo SERVQUAL para la variable calidad de servicio y 22 ítems son de autoría propia para la variable proceso judicial. Se utilizó una muestra intencional de 167 participantes y un muestreo no probabilístico a conveniencia, obteniendo para 30 participantes un Alfa de Cronbach de 0,898 para la variable proceso judicial y 0,915 para la variable calidad de servicio.

Los resultados indican que se logró determinar la influencia del proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de SJM, para el 2021, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26, analizando los datos a través de la Regresión Logística, la prueba pseudo R cuadrado, señala que el Coeficiente de Nagelkerke = 16.8% y el p valor = 0,000, por lo tanto al ser el p valor menor que 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna, por lo que se determina la relación causal entre la variable independiente proceso judicial y la variable dependiente calidad de servicio aunque con una baja significancia, así también para las cinco dimensiones de calidad de servicio.

Palabras clave: proceso judicial, calidad de servicio.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the influence of the judicial process on the quality of service in the legal courts of the peace of the San Juan de Miraflores district for the year 2021; This was a quantitative research, the methodology used consisted of the use of a non-experimental cross-sectional or transectional design of causal correlational scope, a questionnaire of 44 items was used, 22 of which are adapted from the SERVQUAL model for the variable quality of service and 22 items are authored for the judicial process variable. An intentional sample of 167 participants and a non-probabilistic convenience sampling were used, obtaining for 30 participants a Cronbach's Alpha of 0.898 for the judicial process variable and 0.915 for the quality of service variable.

The results indicate that it was possible to determine the influence of the judicial process on the quality of service in the JPLs of SJM, for 2021, using the statistical package SPSS version 26, analyzing the data through Logistic Regression, the pseudo R-squared test, indicates that the Nagelkerke Coefficient = 16.8% and the p value = 0.000, therefore, since the p value is less than 0.05, the Null Hypothesis is rejected and the Alternate Hypothesis is accepted, thus determining the causal relationship between the independent variable judicial process and the dependent variable quality of service, although with low significance, as well as for the five dimensions of quality of service.

Keywords: judicial process, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país desde hace muchos años es común escuchar y ver encuestas de opinión pública publicadas en periódicos como El Comercio (2018) de una encuesta de la compañía IPSOS (que es el acrónimo en francés de *Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur* que traducido al español quiere decir Instituto de Encuestas de Opinión del Sector Público), que para el mes de julio del 2018 reflejan el rechazo del 80 % de la ciudadanía a la labor del poder judicial, que demuestran la desaprobación de la mayoría de la población al desempeño del poder judicial, Correo (2015) publicó en su edición *on line* los resultados de la compañía encuestadora Compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública SAC, CPI que señala que para el mes de febrero del 2015 el 81.2 % de la población desaprueba la gestión del poder judicial; y son las compañías encuestadoras las que desarrollan estos estudios a solicitud de diversos medios de comunicación como IPSOS (2020) que estableció que para el mes de abril del 2020 el 54 % de la población peruana desaprueba la gestión del poder judicial en el Perú. El Instituto de Estudios Peruanos, IEP (2019) señaló que para el mes de julio del 2019 el 76 % de la población peruana desaprueba el desempeño del poder judicial.

El Comercio (2019) publicó un estudio de la compañía IPSOS el mes de mayo del 2019, que señala que el 61 % de la población peruana desaprueba la labor del Poder Judicial, nuevamente El Comercio (2012) informó que para el 15 de enero del 2021 el 69% de la población rechaza la labor del Poder judicial; todos estos estudios nos llevan a reflexionar acerca de conocer las causas por las que la población peruana, de manera sistemática rechaza o desaprueba la labor del poder judicial, y es innegable de que mucho tiene que ver aquí la calidad de servicio que ofrece el poder judicial a la población de este país.

Dentro de este análisis los procesos judiciales constituyen el objetivo de los trámites que se realizan ante el Poder judicial y la calidad de servicio que reciben los litigantes por eso es el principal motivo de la desaprobación del poder judicial por parte de la ciudadanía peruana. Estos procesos judiciales al ser abundantes en los juzgados originan una denominada carga procesal abundante en los juzgados de paz letrados (en adelante JPL), cuyo personal entre jueces y

auxiliares de justicia generalmente es escaso para la población que recurren en búsqueda de justicia y que tiene que atender.

En la mayoría de países del mundo occidental sobretodo en América y Europa, la administración de justicia es tradicionalmente lenta, es decir se puede decir que para la variable tiempo en que dura el proceso judicial es extenso; por lo que muchos países de América Latina incluido el nuestro se encuentran en constante “reforma del Poder Judicial” como por ejemplo en México se estudia desde sus orígenes a la discriminación de los indígenas en los procesos judiciales en este sentido Galante (2018) señaló que se presenta lo complejo que tuvo en este contexto la aplicación de la categoría de *persona miserable* o su progresiva transformación en ciudadano, también como la puesta en juego de otros “tipos sociales” con los que fueron asociados y con los que ellos mismos se autopresentaron en las causas.

En España, Camisón (2014) estableció que el Informe 2014 del GRECO (Grupo de Estados contra la corrupción del Consejo de Europa) ha venido a señalar una situación que ya se sabía, que el Poder Judicial en España, específicamente sus Órganos de Gobierno y las más Altas Magistraturas Judiciales, están lamentablemente influenciadas por los Partidos Políticos.

También en España, Delgado (2018) señaló que el derecho a que una causa sea juzgada en un plazo razonable y sin dilaciones indebidas es un derecho que no solo conlleva una obligación de los poderes públicos de organizar el sistema judicial para que los justiciables obtengan una resolución judicial en un tiempo prudencial, sino que constituye también una garantía de un derecho fundamental, el derecho al debido proceso o a la tutela judicial efectiva.

En Francia, Gómez (2019) precisó que obviamente el peligro de politización del consejo de la magistratura francés no se puede evitar con esta composición y con este procedimiento para los nombramientos. Ni hay autogobierno, ni queda garantizada por ello sobre el papel la independencia del magistrado francés.

En Italia, Gómez (2019) indicó con relación a la elección de los máximos magistrados del Poder Judicial que ha habido demasiadas presiones de carácter político en los últimos años, causadas por la enorme fuerza de las asociaciones judiciales, totalmente identificables con partidos políticos, y a la lucha contra la

corrupción abanderada por determinados fiscales y jueces (*Mani Pulite*), convertidos en héroes y por tanto incómodos al poder, que han marcado al Consejo.

En Argentina, Castagnola (2020) concluyó que durante los últimos 84 años, Argentina ha sufrido una reiterada manipulación política de su Suprema Corte, que ha tenido lugar tanto durante dictaduras militares como democráticas. La dramática inestabilidad de los jueces en el cargo ha causado a que, en determinados momentos actuaran de manera estratégica para evitar posibles represalias por parte de los dirigentes.

En Nicaragua, Chacín y Leal (2019) indicaron que en estos países (Venezuela, Bolivia y Nicaragua) la tensión democracia-autoritarismo, se ha determinado en favor del primero por haber el Poder Ejecutivo logrado la captura del Poder Judicial, terminando con su independencia y poniéndolo al servicio de sus políticas, muchas de ellas arbitrarias, contrarias a derecho y que pasan por lesionar los derechos no solo civiles y políticos, sino también los sociales que son también fundamentales para la democracia.

En el Perú, esto no es la excepción, por lo general la administración de justicia es lenta, con maltrato al usuario y con indicios de corrupción y esto se centra en la atención a los procesos judiciales que cada usuario tiene y de por sí esto influye negativamente en la calidad de servicio de los litigantes o usuarios. La investigación de la Defensoría del Pueblo (2018) estableció con respecto a la variable calidad de servicio la existencia de una demora excesiva en la tramitación de dichos procesos judiciales, existiendo una demora en la ejecución de las sentencias judiciales y dificultades de acceso a la justicia por los litigantes en los procesos judiciales.

A nivel del distrito de San Juan de Miraflores la publicación de la Defensoría del Pueblo (2018), estableció las mismas condiciones para este distrito, aunque solo se analizaron a 25 procesos judiciales. Para los JPL del distrito de San Juan de Miraflores de la provincia de Lima, y del departamento de Lima; distrito que pertenece a un sector socio económico C y D, las carencias económicas del Poder Judicial del Perú, hacen que la situación sea similar en cuanto al Perú en general.

El Problema general viene a ser formulado de la siguiente manera: ¿Cómo influye el proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021?. PE1: ¿Cómo influye el proceso judicial en los elementos tangibles en los JPL de SJM, 2021?. PE2: ¿Cómo influye el proceso judicial en la confiabilidad en los JPL de SJM, 2021?. PE3: ¿Cómo influye el proceso judicial en la capacidad de respuesta en los JPL de SJM, 2021?. PE4: ¿Cómo influye el proceso judicial en la seguridad en los JPL de SJM, 2021?. PE5: ¿Cómo influye el proceso judicial en la empatía en los JPL de SJM, 2021?

El Objetivo general análogamente viene a ser formulado de la siguiente manera: Determinar la influencia de el proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. OE1: Determinar la influencia del proceso judicial en los elementos tangibles en los JPL de SJM, 2021. OE2: Determinar la influencia del proceso judicial en la confiabilidad en los JPL de SJM, 2021. OE3: Determinar la influencia del proceso judicial en la capacidad de respuesta en los JPL de SJM, 2021. OE4: Determinar la influencia del proceso judicial en la seguridad en los JPL de SJM, 2021. OE5: Determinar la influencia del proceso judicial en la empatía en los JPL de SJM, 2021.

La Hipótesis general finalmente viene a ser formulada de la siguiente manera: El proceso judicial influye positivamente en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. HE1: El proceso judicial influye positivamente en los elementos tangibles en los JPL de SJM, 2021. HE2: El proceso judicial influye positivamente en la confiabilidad en los JPL de SJM, 2021. HE3: El proceso judicial influye positivamente en la capacidad de respuesta en los JPL de SJM, 2021. HE4: El proceso judicial influye positivamente en la seguridad en los JPL de SJM, 2021. HE5: El proceso judicial influye positivamente en la empatía en los JPL de SJM, 2021.

En la justificación teórica, se debe decir que esta investigación nos permitió conocer la realidad actual entre las dos variables: proceso judicial y calidad de servicio en cuanto a la relación causa a efecto entre dichas variables, la contribución al conocimiento es que nos permitió saber si existe o no existe efectivamente una relación causa efecto entre dichas variables y en que grado o medida, conocimiento que anteriormente no se había estudiado para estas variables en este ámbito geográfico y de tiempo. En cuanto a la justificación

práctica, se debe decir que el aporte al contexto o a la realidad, la contribución es que los hallazgos de esta investigación nos permitió proponer soluciones a los problemas que existen en materia de procesos judiciales y su influencia con la calidad de servicio, y por lo tanto saber en que aspectos debe mejorar el Poder Judicial para generar una percepción favorable a su imagen y como hacer más satisfactoria la experiencia de los litigantes al hacer uso de este servicio público como es la administración de justicia, por lo que esta investigación posee una importancia fundamental también en ese sentido; y finalmente se tiene a la justificación metodológica, en la que se debe decir que la contribución para futuros investigadores que aporta esta investigación, esta dada, en que de la revisión en la literatura, no se encuentran investigaciones con un enfoque cuantitativo, de este tipo básico, que cuenten con un diseño de investigación no experimental, clasificado como transversal o transeccional, y de tipo correlacional causal, referidas a estas dos variables estudiadas y referidas a este ámbito geográfico y ámbito de tiempo, constituyéndose en una referencia importante para futuras investigaciones en esta área, por lo que además existe una novedad y un aporte importante a la metodología de la investigación en ese sentido.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizó investigaciones previas en el ámbito de los antecedentes nacionales: con respecto a la variable calidad de servicio, y entre las publicaciones en el ámbito nacional tenemos a Olano (2020), cuyo objetivo fue estimar la calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de San Ignacio en Cajamarca en el año 2019, y que señala que para su investigación cuantitativa, no experimental, con alcance descriptiva proyectiva, se aplicó una encuesta a 56 colaboradores de dicha municipalidad, obteniendo como hallazgos principales: (1) Los trabajadores no están distribuidos adecuadamente de acuerdo a su perfil o nivel de especialidad, La calidad de servicio que ofrece es percibida en un nivel inferior, puesto que no se atiende correctamente al usuario. (2) El modelo recomendado está direccionado a distribuir correctamente a los trabajadores de acuerdo a su especialidad y de esta manera pueda cumplir totalmente sus funciones. (3) Se logró crear una estrategia para la implementación del nuevo modelo formulado basando la estructura orgánica en el trabajo por especialidad, jerarquía garantizada por la existencia de una sola dirección, responsabilidad social y comunicación corporativa.

Asimismo, Palomino et al. (2020) quienes en el trabajo de estudio realizado tuvieron como objetivo principal establecer si es que existe una relación entre la calidad del servicio administrativo y la responsabilidad social universitaria en una universidad en Lima, empleó el método hipotético deductivo, para una investigación de tipo básica, con un diseño de investigación no experimental, clasificado como transversal o transeccional, de tipo correlacional; su muestra empleada fue probabilística, integrada por 268 estudiantes; utilizándose la técnica de la encuesta y el cuestionario, llegando a los siguientes hallazgos: (1) Existe una relación significativa entre las dos variables investigadas. Por lo tanto, si es mayor la responsabilidad social de la casa de estudios, entonces también serán mayores los niveles de la calidad del servicio administrativo. (2) Por otro lado, existe una relación entre la dimensión impactos cognitivos y epistemológicos de la responsabilidad social de la casa de estudios y la calidad de servicio administrativo en la propia casa de estudios; (3) Finalmente, existe una relación entre la dimensión impactos sociales de la responsabilidad social de la casa de estudios y la calidad de servicio administrativo en la propia casa de estudios.

También Nuñez et al. (2019) quienes tuvieron como objetivo esencial la determinación de la influencia que existe de las competencias administrativas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones de educación del nivel de educación inicial en una UGEL de Perú, La investigación pertenece a un diseño no experimental, transversal, fue una investigación básica sustantiva. La muestra de estudio fue de 155 docentes del nivel de educación inicial elegidas aleatoriamente de la UGEL 07. Se utilizaron encuestas sobre la variable de investigación, obteniendo como hallazgos principales: (1) Se determinó que el 85% de las docentes de educación inicial tienen la percepción que el servicio educativo que ofrecen en su escuela es de calidad alta. El 12,5% tienen la percepción que el servicio educativo que ofrecen es de calidad media y el 2,5% tienen la percepción que el servicio educativo que ofrecen es de calidad baja. (2) Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, indican que la razón de verosimilitud del chi-cuadrado (LR chi²) tuvo un valor de 35,79 por lo que le corresponde un p valor (Prob > chi²) de 0,000, lo que señaló que el modelo se adecuaba mejor que un modelo sin predictores. Así también, el valor del pseudo R cuadrado (R²) coeficiente de Nagelkerke, de 0,4563 indicó que el 45,63% de la variabilidad de la variable calidad de servicio es explicada por la variable competencias administrativas. Por otro lado, para el servicio educativo de calidad baja y el servicio educativo de calidad, el p valor de Z (P>|z|) para la variable competencias administrativas es mayor que 0,05, por lo tanto no resultó significativo.

Con respecto a la variable proceso judicial se revisó la tesis de maestría de Chauca (2019), cuyo objetivo fue demostrar si el proceso cautelar, tiene efectos en los procesos judiciales de alimentos en los JPL del Cercado de Lima, la muestra fue de 378 operadores del derecho; empleando un muestreo aleatorio del 95% como intervalo de confianza y un 5% de margen de error, se empleó el muestreo aleatorio simple, es una investigación con alcance explicativo y nivel aplicado obteniendo como hallazgos principales: (1) Se determinó que la existencia de un proceso cautelar con la efectividad en la sentencia del proceso, incide de manera muy importante en la valoración de los medios de prueba. (2) Se determinó que el reconocimiento en la existencia de un derecho, incide de manera muy importante en la postulación al proceso judicial con un petitorio

establecido. (3) Se estableció mediante la respectiva prueba de hipótesis que el reconocimiento en la legitimación de un derecho, incide de manera muy importante en lo debido en la fundamentación de derecho en este proceso judicial.

Analizando los antecedentes internacionales tenemos que respecto a la variable independiente denominada calidad de servicio se revisó el artículo presentado por Ganga et al. (2019), cuyo objetivo propuesto fue establecer la calidad de servicio del Juzgado de Garantía en los años 2013 y 2018 en la ciudad Puerto Montt – Chile, para el cual utilizaron dieciséis indicadores que vienen a representar las cinco dimensiones explicadas por Parasuraman, et al., cuantificados en una escala de Rensis Likert, encuestando a 107 litigantes del juzgado; se siguió el proceso de investigación cuantitativa, logrando describir en los hallazgos principales que (1) El poder judicial de Chile, se encuentra bajo el centro de atención en razón a los reiterados problemas con la calidad de servicio. Por lo que su evaluación debe tener en cuenta la perspectiva de quienes los utilizan y de sus expectativas. (2) La calidad para poder ser mejorada, primero debe ser cuantificada, por lo que el modelo SERVQUAL es una bueno para identificar entre otros las expectativas de los usuarios. (3) Los grados de calidad del servicio en el juzgado, estimados por intermedio de la escala de SERVQUAL, se muestran negativos o desfavorables en su totalidad al no ser vencidas las expectativas del usuario por sus percepciones.

Asimismo, Henao (2020) cuyo objetivo perseguido fue medir la calidad de servicio del servicio de telecomunicaciones fijas en Colombia, adaptó el modelo SERVQUAL y se emplearon 22 ítems que corresponden a la percepción y 5 ítems por cada dimensión para medir las expectativas, se emplearon 5 ítems para el constructo satisfacción y, finalmente, 5 ítems para el factor valor percibido. La muestra fue de 324 usuarios y las variables se estimaron empleando una escala de Rensis Likert de 5 puntos, para todos los constructos; y los hallazgos principales fueron: (1) Esta investigación mostró los antecedentes de la satisfacción de los usuarios del servicio de telecomunicaciones fijas en Colombia, donde los estudios de este tipo son pocos. (2) Se validó que son más importantes para los clientes las dimensiones de relacionamiento que la dimensión de tangibilidad, y se evaluó más positiva es que el servicio sea de confianza y funcione bien desde el principio, con información actualizada, veráz, ágil y

amable. (3) También, se llega a la conclusión que la relación entre las expectativas y la satisfacción para el caso de las telecomunicaciones en Colombia no se llega a cumplir, ya que debe estar medida por la propia valoración de la calidad del servicio, y lo que valora realmente el usuario del servicio.

También, Gonzales (2015) cuyo objetivo trazado fue la medición de la calidad percibida de los servicios de una empresa bancaria, basado en la escala multidimensional SERVQUAL en una sucursal bancaria en Cuba. La totalidad de clientes encuestados fueron de 84. El tipo de muestreo que se empleó fue el muestreo aleatorio simple, sus hallazgos principales fueron: (1) El procedimiento diseñado para la medición de la calidad percibida nos da una garantía de la evaluación y de la mejora de la calidad percibida mediante la escala SERVQUAL, con un punto de vista de gestión por procesos y de mejora continua. (2) La creación del procedimiento en el Servicio de Solicitud, Aprobación y Entrega de Créditos permitió conocer los principales vacíos de insatisfacción en la variable calidad del servicio percibido. (3) La medición de la calidad percibida puso en evidencia que para las 22 respuestas del cuestionario SERVQUAL, las percepciones de los usuarios no superaban las expectativas y el menor grado de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio.

En ese sentido, Bahrani et al. (2021) cuyo objetivo de su estudio fue determinar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Capacitación de Maestros Tarbiyah, del Instituto Islámico del Estado de Samarinda. El muestreo se llevó a cabo utilizando la fórmula de Slovin mediante un muestreo aleatorio simple de 83 encuestados, de una población total de 485 encuestados. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario. Los datos se analizaron mediante regresión lineal múltiple, pero antes de realizar el análisis, se realizó una prueba de requisitos previos. Los resultados del análisis de datos muestran que el valor de t contabilizado es 0.58, mientras que t de tablas es 0.26, lo que significa que t contabilizado es mayor que t de tablas ($0.58 > 0.26$). El coeficiente de determinación $R^2 =$ fue 0,660, lo que significa que los recursos humanos, la gestión de tecnologías de la información y la infraestructura impactan en un 66% contra el nivel de satisfacción de los estudiantes. En función a los resultados de las pruebas estadísticas se concluye

que la calidad del servicio tiene una influencia importante en la satisfacción de los estudiantes.

Al respecto, Vy & Tam (2021) en el estudio realizado tuvieron como objetivo probar la confiabilidad de la calidad del servicio bancario de los bancos comerciales en Vietnam. El estudio encuestó a 900 clientes relacionados con bancos comerciales, 765 personas se encuestaron y respondieron 39 preguntas. Los datos recopilados desde julio de 2020 hasta noviembre de 2020. Los autores probaron el Alpha de Cronbach, análisis factorial confirmatorio (AFC) para la calidad del servicio bancario. Los autores aplicaron un muestreo aleatorio simple, probaron el alfa de Cronbach, el análisis factorial confirmatorio (AFC) y experimentaron con el modelo de ecuación estructural (SEM) de (Hair, J., et al. 2010). Finalmente, el propósito del análisis factorial confirmatorio (AFC) ayuda a los autores a aclarar. Los autores probaron la prueba de chi-cuadrado con un valor de $p > 5\%$; $CMIN/df \leq 2.0$, en algunos casos $CMIN/df$ puede ser ≤ 3.0 ó < 5.0 ; $GFI, TLI, CFI \geq 0,9$. El GFI sigue siendo aceptable cuando es superior a 0,8; $RMSEA \leq 0,08$. Finalmente, ocho factores afectan la calidad del servicio bancario de los bancos comerciales en Vietnam con un nivel de significancia de 0.01. Los bancos comerciales deben prestar atención a los siguientes factores: Confiabilidad (Rel), Empatía (Emp), Capacidad de respuesta (Res), Competencia (Com), Tangibles (Tan), Crisis (Cri), Tecnología (Tec) y Capacidad de gestión (Man).

En esta parte de la presente investigación correspondió exponer sintéticamente a las teorías que fundamentan a cada una de las dos variables de este estudio y a elegir entre ellas a la teoría que se utilizó finalmente para cada una de las variables empleadas, comenzando primero por la variable calidad de servicio y luego por la variable proceso judicial.

Con respecto a la variable dependiente también denominada variable de efecto o variable de acción condicionada, en este caso: calidad de servicio se tiene que esta variable ha sido muy estudiada en el ámbito de la administración y de la gestión pública, y que por lo tanto dentro de la literatura especializada existen diversas teorías que analizan a esta variable, es así que los autores Mariño, et al. (2014) explicaron brevemente las cerca de once teorías o modelos que existen de la variable denominada calidad de servicio, entre los que tenemos

que Woodall (2001) hizo referencia a la teoría del autor Grönroos (1984) que consideró 3 dimensiones para la variable calidad de servicio como son: calidad técnica, calidad funcional e imagen.

Tenemos luego a la muy conocida teoría o modelo denominado SERVQUAL de los autores Parasuraman et al. (1988), que consideraron cinco dimensiones para la variable calidad de servicio como son: confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, y seguridad; seguidamente los autores Arevalo et al. (2019) hicieron referencia al modelo denominado SERVPERF de los autores Cronin y Taylor (1992) que consideraron igualmente las cinco dimensiones que el modelo SERVQUAL pero que solo consideran las percepciones de los clientes y ya no las expectativas de los mismos.

A la teoría de Rust y Oliver (1994) que argumentaron tres dimensiones para la variable calidad de servicio: diseño de la manera en que se suministra el servicio para una ocasión específica, diseño del ambiente de servicio y diseño de las características del producto; a la teoría de Dabholkar et al. (1996) que señalaron cinco dimensiones para la variable calidad de servicio, algunas parecidos a las dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, interacción personal, aspectos físicos, política y resolución de problemas; a la teoría de Llosa et al. (1998) que reestructuran las dimensiones del modelo SERVQUAL y una nueva agrupación de los ítems de la misma escala creando una nueva dimensión denominada personalización del servicio; también al modelo Banking Services Quality (BSQ) de los autores Bahia y Nantel (2000) que precisaron seis dimensiones para la variable calidad de servicio: eficacia y seguridad, acceso, precio, tangibles, *services portfolio* y fiabilidad.

Con respecto a la teoría de Brady y Cronin (2001) consideraron tres dimensiones para la variable calidad de servicio: interacción del cliente – empleado, ambiente del servicio y resultado; a la teoría de Ganguli y Roy (2010) que argumentaron solo dos dimensiones para la variable calidad de servicio: aspectos tecnológicos de la variable calidad de servicio y dimensiones tradicionales de la variable calidad de servicio; a la teoría de Kumar et al. (2010) que precisaron una versión modificada del modelo SERVQUAL, le agregan una dimensión nueva denominada *convenience* (comodidad) y además agrupa a las

dimensiones empatía, seguridad, capacidad de respuesta en una sola dimensión denominada competencia; y finalmente a la teoría de Kuo et al. (2012) que indicaron cuatro dimensiones para la variable calidad de servicio, cuales son: solución de problemas, empatía, amistad y entusiasmo.

En esta investigación con respecto a la variable dependiente calidad de servicio se eligió la teoría o el modelo o el método SERVQUAL (que es el acrónimo en inglés de service quality), por ser el modelo que más aceptación ha tenido entre la comunidad científica, y siendo así el modelo SERVQUAL con respecto a la variable calidad de servicio desarrolla cinco dimensiones, Parasuraman et al. (1988) señalaron: (1) Elementos tangibles: que viene a ser la apariencia, el aspecto de las instalaciones físicas, los materiales de comunicación, los equipos, y el personal. (2) Fiabilidad: que es la capacidad para hacer el servicio prometido de una manera confiable y cuidadosa. (3) Capacidad de respuesta: que es la disposición y la voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio celeridad; (4) Seguridad: conocimientos y atención demostrados por los empleados y sus capacidades para infundir credibilidad y confianza. (5) Empatía: atención personalizada que brindan los empleados a sus clientes.

En ese sentido Gajewska y Piskrzynska (2016) señalaron que el más popular de los métodos que miden el nivel de la calidad de servicio es el método SERVQUAL, es un método de medición de la calidad de los servicios desarrollado por el científico estadounidense A. Parasuraman y sus colegas V. A. Zeithaml y L. L. Berry, que consiste en medir las diferencias que existen entre la calidad percibida por el usuario y la calidad que espera del servicio, en una operación aritmética serían las expectativas del usuario menos las percepciones del usuario nos dan la calidad de servicio.

Esto se debe al hecho de que todo comprador o usuario se imagina la calidad potencial del servicio antes de adquirirlo o usarlo (sobre la base de sus propios conocimientos, experiencias pasadas, comunicación interpersonal o intercambio de información y experiencias). Este método consiste en medir las expectativas de los consumidores y su valoración del servicio recibido. Para esta investigación se utilizaron cuestionarios basados en cinco criterios que describen la calidad: Materialidad (calidad de elementos materiales), Confiabilidad (solidez,

responsabilidad), Responsabilidad (capacidad de respuesta), Certeza (seguridad y garantía) y Empatía (cuidado, accesibilidad de los servicios); es el núcleo del instrumento de medición SERVQUAL, los cinco aspectos se midieron mediante un cuestionario que incluye 22 elementos, cada aspecto se evaluó dos veces en una escala de Rensis Likert de 5 o 7 puntos.

Asimismo, Ganga, et al. (2019), establecieron que la calidad es para ellos un constructo que permite diversos significados, ya que es una creación conceptual para poder explicar ciertos fenómenos abstractos de una forma lógica y coherente. En ese sentido, la calidad es un término relativo de varias dimensiones que supone significados distintos, tanto en la dimensión de tiempo como en función de la persona que lo utilice, ya que implicaba un juicio de valor necesario.

Estrictamente, Parasuraman, et al. (1988) definieron la calidad de servicio percibida como la evaluación total del usuario sobre la superioridad o excelencia de este, que se obtiene de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que los consumidores consideran que las empresas de servicios deben brindar) y sus percepciones sobre los resultados del servicio brindado, indicaron que al momento de medir la calidad de servicio y a falta de criterios objetivos se necesita efectuar un diagnóstico de este, a partir del análisis de las percepciones de los usuarios o clientes con relación al servicio recibido, a todo esto, en el año 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron un instrumento de medición (nombrado SERVQUAL que es un acrónimo de las palabras en inglés Service Quality que traducido al español quiere decir Calidad de Servicio) para medir la calidad del servicio partiendo de las brechas o diferencias (GAP) entre las expectativas y las percepciones, caracterizadas en 5 dimensiones o criterios clave: 1. Confiabilidad. 2. Seguridad/Competencia. 3. Capacidad de respuesta/Receptividad. 4. Aspectos tangibles y 5. Empatía; este enfoque consideró un análisis de encuesta basado en la medición de la calidad del servicio percibida y la calidad de servicio esperada por parte de los usuarios o clientes.

En función a esta misma variable Hasan, et al. (2019) señalaron que para estimar la calidad de los servicios brindados por las organizaciones, Parasuraman, et al. (1985) propusieron un modelo que se conoció inicialmente como modelo GAP, este modelo GAP se desarrolló inicialmente con diez

dimensiones, entre las que se encuentran los aspectos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la comprensión de los clientes, la comunicación, el acceso, la seguridad, la competencia, la credibilidad, y la cortesía; pero en el año 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry modificaron el modelo GAP y lo denominaron SERVQUAL e incluyeron sólo cinco dimensiones como se señaló en Parasuraman et al. (1988): 1. Elementos tangibles, 2. Confiabilidad, 3. Capacidad de respuesta, 4. Seguridad, y 5. Empatía; y finalmente luego de un análisis se eligió a este método SERVQUAL y estas sus cinco dimensiones como la teoría y las dimensiones del presente estudio para la variable independiente denominada calidad de servicio.

Las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL incluyeron el estado físico de las instalaciones y la apariencia del personal (Elementos tangibles); la voluntad de la organización y de sus trabajadores de atender de forma proactiva las necesidades de sus clientes (Capacidad de respuesta); la confianza en que la organización cumplirá lo que promete (Confiabilidad); la capacidad de la organización y sus trabajadores de infundir confianza a sus usuarios (Seguridad); y también la filosofía y la práctica de la organización para atender a sus usuarios (Empatía).

El modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) se está aplicando en todos los sectores para cuantificar la calidad del servicio. Con cinco dimensiones, 22 ítems y presentado en una escala de Rensis Likert de 7 puntos, SERVQUAL mide esencialmente las diferencias en las expectativas y la percepción de los servicios ofrecidos a los clientes en sectores como los servicios bancarios, los servicios telefónicos y la reparación y el mantenimiento. Últimamente, el modelo ha sido adoptado cada vez más en todos los sectores y también por académicos e investigadores de diferentes países con diferentes contextos culturales (Butt y Run, 2010; Farooq, 2016; Lee-Ross, 2008).

Ahora con respecto la variable independiente: proceso judicial, se debe resaltar de que se refiere al proceso judicial, se refiere al proceso en el que cuanto menos una persona denominada demandante solicita al Estado peruano representado por el poder judicial para que éste ordene a cuanto menos una persona denominado demandado a que pague una pensión judiciales para principalmente servir de sostenimiento al hijo o hijos que hayan tenido en común,

con respecto a las teorías de esta variable, Monroy (2017) destacó las cuatro teorías clásicas sobre la naturaleza del proceso judicial: 1. El proceso judicial como un contrato, 2. El proceso judicial como un cuasicontrato, 3. El proceso judicial como una relación jurídica y 4. El proceso judicial como una situación jurídica

Con respecto a la Teoría 1. El proceso judicial como contrato, esta teoría se desarrolla durante los siglos XVIII y XIX, según la cual la relación establecida entre demandante y demandado, es principalmente un acuerdo de voluntades entre ambas partes por lo que se comprometen a aceptar la decisión final del Juez, esta teoría esta basada en el Derecho Romano, en la cual ambas partes acuerdan someter su conflicto de intereses a la decisión, ala voluntad del magistrado; en esta teoría se pretendió dar al proceso judicial una identidad con las categorías civiles, en este caso el contrato. Se trata de una teoría que exige que se prescindiera de la realidad para entenderla.

Con respecto a la Teoría 2. El proceso judicial como un cuasicontrato, esta teoría pretende explicar al proceso judicial como “algo parecido a un contrato”, pero que no es un contrato, aunque tiene digamos “rasgos” de un contrato; esta teoría surge como respuesta a la primera teoría, ya que decir que el proceso judicial era un acuerdo de voluntades ya que siempre una de las partes iba a proceso en contra de su voluntad, y una de las partes tenía que acatar la sentencia del proceso judicial también en contra de su voluntad, pero esta segunda teoría era tan frágil que la primera al desconocer a la ley como fuente de las obligaciones y surgir como una construcción jurídica artificial.

Con respecto a la Teoría 3. El proceso judicial como una relación jurídica, esta es la teoría que más reconocimiento ha tenido para explicar el proceso judicial y esta es la teoría que la presente investigación ha tomado, ya que existe a raíz del proceso judicial un vínculo jurídico o ligamen que une al demandante como al demandado en un proceso judicial, se trata que el proceso es una relación jurídica porque intervienen cierto número de sujetos que asumen ciertos roles dentro del proceso judicial. Aquí surge que cada sujeto tiene intereses que o pueden ser iguales o pueden ser contradictorios con los demás, el fin del proceso viene a ser la solución del conflicto de intereses. Aquí surgen diversas relaciones entre los sujetos intervinientes como demandante, demandado, juez, fiscal,

testigos, peritos, etc. Es una relación jurídica autónoma y compleja y ligada al ejercicio de la función jurisdiccional que es potestad exclusiva del Estado por lo que se dice que es de derecho público. Es esta Teoría 3. la que se eligió para la presente investigación como teoría base a emplear.

Con respecto a la Teoría 4. El proceso judicial como una situación jurídica: es una teoría que tiene como origen la doctrina alemana del siglo XX, del jurista alemán Goldschmidt, que entiende al proceso judicial como al nacimiento de un derecho subjetivo, que considera a la realidad en constante cambio, esto quiere decir dinámica, y explica que cada sujeto procesal tiene una posición o estado determinado particular antes del proceso y que ese estado o posición va cambiando desde que inicia el proceso judicial conforme va avanzando, hasta que finaliza, el estado o posición de cada sujeto procesal va a ir cambiando conforme a una realidad dinámica. Señala también que dentro del proceso judicial lo que las partes tienen no son derechos sino posibilidades, estas posibilidades generan expectativas entre los sujetos procesales y finalmente tienen cargas que son los deberes que tienen los sujetos procesales de cumplir con el proceso.

El proceso judicial de acuerdo a Monroy (2017) se definió como el conjunto dialéctico de actos ejecutados, sujetos a ciertas reglas regularmente estrictas, realizados durante la ejecución de la función jurisdiccional del Estado, por diferentes sujetos procesales que se vinculan entre sí con intereses iguales, distintos o contradictorios, pero relacionados intrínsecamente por fines privados y fines públicos. Además, dividió a esta variable en cinco características o dimensiones denominadas: 1. Conjunto dialéctico de actos, 2. Determinadas reglas, 3. Ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, 4. Intereses idénticos, diferentes y contradictorios y 5. Fines privados y públicos. Luego de un análisis en esta investigación se decidió por elegir a la teoría del presente autor, por lo que pasamos a las definiciones de sus dimensiones.

Vemos que Monroy (2017) con respecto a la dimensión 1. Conjunto dialéctico de actos: señala que su comienzo es la proposición de la solución de un conflicto, no teniendo que ver si es que la otra parte tiene la intención de discutir. Por ese motivo, los intereses contradictorios son los más trascendentales, tanto que el trabajo del sujeto más importante del proceso judicial -el magistrado- es condensarlos, después de que las posturas han sido contenidas, en una

determinación final (la sentencia) que, reconociendo los actos del demandante y del demandado, manifiesta un acto de autoridad (...). Mientras que con referencia a la dimensión 2. Determinadas reglas: establece que estas normas regulan el proceso judicial, que se podrían llamar normas de procedimiento, su cumplimiento formal es comúnmente propuesto como una exigencia para su validez, no obstante no todas tienen tal esencia, es decir, hay algunas normas que solo piden ciertos requisitos, sin que su incumplimiento sea necesariamente causal de invalidez del acto.

Seguidamente Monroy (2017) nos dice en relación a la dimensión 3. Ejercicio de la función jurisdiccional del Estado: que la actividad judicial, aunque también esté realizada por algunas personas que no tienen función pública: demandante y demandado por ejemplo, origina un ejercicio público trascendente, tal vez el más importante que realice el Estado: impartir justicia. Con respecto a la dimensión 4. Intereses idénticos, diferentes y contradictorios: señala que los intereses contradictorios de los sujetos procesales componen el elemento principal y característico del proceso judicial. No obstante, además de tan acertada afirmación, los participantes del proceso judicial diferentes del demandante y del demandado (el juez, los auxiliares de justicia, los testigos) también tienen interés en el proceso judicial, un interés que no solo es diferente de los intereses del demandante y del demandado, sino que además, no es contrapuesto con ninguno, sino sencillamente distinto, autónomo, individual. Para concluir con la dimensión 5. Fines privados y públicos: en que establece que la dialéctica a la que se ha hecho mención, alcanza su punto más elevado en el momento que se observa que por más que los intereses contrapuestos y personales que cada sujeto procesal ha manifestado, todos, de una u otra forma, han contribuido para que se obtengan dos fines por intermedio del proceso judicial, un fin privado: que se de término al conflicto de intereses, y un fin público: que por intermedio del proceso judicial se logre una sociedad con paz social en justicia.

Por otro lado, Alvarez, et al. (1992) citado por Hinostroza (2018) señalaron que el proceso judicial de alimentos es un proceso judicial especial de características sumarias destinado a la fijación y percepción de cuotas alimentarias, expresadas en dinero, debidas en razón del vínculo o la gratitud; y

con respecto a la misma variable dice citando a Prieto-Castro (1993) que el proceso judicial de alimentos se deberá entender como una especie de proceso sumario, que tendiente a procurar del modo más rápido alimentos a la persona que los necesita y que tiene derecho a ellos.

Para Aranibar y Pacheco (2018) el proceso judicial de alimentos se define como un proceso contencioso, un proceso judicial sumarísimo, aquel conjunto de actos jurídicos que se realizan en el tiempo más corto, para la aplicación de la ley a la resolución de un caso de pensión alimenticia o de derecho alimentario principalmente consistente en dinero que tendrá que pagar el demandado. Este conjunto de actos jurídicos tienen como objetivo la aplicación de una ley a un caso determinado controvertido entre dos sujetos de derecho, que vienen a ser demandante y demandado, para solucionarlo o dirimirlo; la concepción jurídica de la pretensión judicial de alimentos, tal como la Enciclopedia Jurídica OMEBA señala que: se comprende todo aquello que percibe una persona que tiene derecho de otra persona por una declaración de un juez, para la atención de su habitación, vestido, subsistencia, asistencia médica, instrucción y recreación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Ante todo esta es una investigación cuantitativa o es una investigación con enfoque cuantitativo, esto quiere decir que se cuentan, se contabilizan, se cuantifican, se estiman, se miden variables; según Hernández et al. (2014) una investigación cuantitativa esta basada en la estadística, tiene planteamientos acotados, es deductiva, es secuencial, es probatoria, es objetiva.

En este caso el tipo de investigación fue básica, fue una investigación de tipo básico, en función al Consejo nacional de ciencia y tecnología: CONCYTEC (2018), es decir el estudio se basó en una profundización de los conocimientos, el estudio no estuvo destinado a solucionar problemas, el estudio no estuvo destinado a determinar los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) para resolver problemas, sino que el estudio estuvo destinado a profundizar conocimientos de la población del distrito de San Juan de Miraflores que es usuaria de los tres JPL del distrito, el estudio estuvo destinado a dar a conocer de una manera más profunda una realidad ya existente.

Diseño de investigación: Ante la dicotomía existente entre diseños experimentales y diseños no experimentales según Hernández et al. (2014), esta investigación tuvo un diseño no experimental, así como es transversal, y es correlacional causal; se dice entonces que es una investigación no experimental porque en esta investigación no se manipuló la variable independiente proceso judicial, en esta investigación solo se midieron variables, en esta investigación se estimaron variables, en este caso la variable dependiente calidad de servicio y también la variable independiente proceso judicial.

Esta es una investigación transversal o transaccional porque las variables son identificadas en un punto en el tiempo, la medición de las variables se efectuó en un tiempo único y las relaciones entre las mismas son determinadas, es decir los datos son recopilados en un solo período de tiempo, que puede ser un día, una semana, dos semanas, tres semanas, etc. hasta completar la muestra.

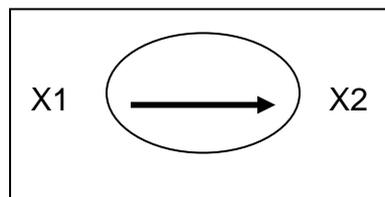
Según Kerlinger (1979) señaló que es una investigación correlacional causal porque se va a medir la influencia que puede tener o no puede tener la variable independiente que es el proceso judicial, sobre la variable dependiente que es la calidad de servicio, es decir se va a buscar si es que existe una

influencia de causa a efecto entre la variable independiente que es proceso judicial sobre la variable dependiente que es calidad de servicio. De acuerdo a Parasuraman et al. (1988) y a Monroy (1997) ambas variables además son variables cualitativas, politómicas y ordinales. A continuación tenemos la representación gráfica de la investigación con diseño no experimental:

Para nuestra investigación el interés es la relación entre las variables como relación causal:

Figura 1

Representación gráfica del diseño



Donde:

X1: Variable independiente denominada proceso judicial

X2: Variable dependiente denominada calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

En esta investigación se estudiaron las variables: calidad de servicio y proceso judicial; a todo esto la variable calidad de servicio es la variable dependiente y es también una variable cualitativa, ordinal y politómica; y la variable proceso judicial es la variable independiente y es también una variable cualitativa, ordinal y politómica.

Se analizó en primer lugar a la variable dependiente denominada calidad de servicio:

Definición conceptual: La variable dependiente calidad de servicio se define conceptualmente según Parasuraman et al. (1988) como la evaluación total del usuario acerca de la superioridad o excelencia de este, que es el resultado de analizar las semejanzas entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos

piensan que las empresas de servicios deben brindar) y sus percepciones acerca de los resultados del servicio que ofrecen.

Definición operacional: La variable dependiente calidad de servicio de acuerdo a Parasuraman et al. (1988) tiene cinco dimensiones: 1. Elementos tangibles, 2. Confiabilidad, 3. Capacidad de respuesta, 4. Seguridad, y 5. Empatía. Seguidamente cada variable se descompuso en determinados indicadores y por cada indicador existen determinados ítems; en esta investigación se adaptó a nuestro medio por el presente autor la encuesta de 22 ítems referido a las percepciones de calidad de servicio del modelo SERVQUAL obra de Parasuraman, et al. (1988), cada pregunta tuvo como respuestas cinco alternativas ordenadas de acuerdo a una determinada escala de medición. Calidad de servicio al ser también una variable cualitativa, politómica y ordinal, se midió empleando el instrumento de medición denominado encuesta.

Escala de medición: En esta investigación se utilizó una escala de medición denominada escala ordinal, puesto que va a existir un orden en la medición, que puede ir de mayor a menor o de menor a mayor; específicamente según Hernández et al. (2014) se empleó la Escala Likert: Cada ítem o pregunta o reactivo tuvo cinco respuestas o cinco categorías de la escala, que fueron desde: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, y (5) Siempre.

En segundo lugar se analizó la variable independiente proceso judicial:

Definición conceptual: La variable independiente proceso judicial se define conceptualmente de acuerdo a Monroy (2017) como el conjunto dialéctico de actos, ejecutados con sujeción a determinadas reglas más o menos rígidas, realizados durante el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, por distintos sujetos que se relacionan entre sí con intereses idénticos, diferentes o contradictorios, pero vinculados intrínsecamente por fines privados y públicos.

Definición operacional: La variable independiente proceso judicial de acuerdo a Monroy (2017) tiene cinco dimensiones: 1. Conjunto dialéctico de Actos, 2. Reglas determinadas, 3. Ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, 4. Intereses idénticos, diferentes o contradictorios y 5. Fines privados y públicos. Posteriormente cada variable se descompuso en determinados indicadores y por cada indicador se crearon determinados ítems; en esta investigación se creó por el presente autor la encuesta de 22 ítems referido a las percepciones de proceso

judicial, cada pregunta tuvo como respuestas cinco alternativas ordenadas de acuerdo a una determinada escala de medición. Proceso judicial al ser también una variable cualitativa, politómica y ordinal, se midió empleando el instrumento de medición denominado encuesta.

Escala de medición: En esta investigación se utilizó una escala de medición denominada escala ordinal, puesto que va a existir un orden en la medición; específicamente se empleó la Escala Likert, o la Escala de Rensis Likert o el Escalamiento de Likert, que tiene su nombre en honor a su creador el estadounidense Rensis Likert quien en 1932, hace ya 89 años ideó: Cada ítem o pregunta o reactivo tuvo cinco respuestas o cinco categorías de la escala, que como ya se desarrolló fueron desde: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población: Es en principio y a grandes rasgos, la población del distrito de San Juan de Miraflores, ubicado en la provincia de Lima y en el departamento de Lima, ya que es la jurisdicción de los tres JPL de dicho distrito; que en función a los Censos nacionales de población y vivienda del 2017 tomados del INEI (2017), la población total del distrito de San Juan de Miraflores viene a ser de 355,219 habitantes.

Criterios de inclusión: Personas litigantes, abogados, bachilleres en derecho y estudiantes de derecho, deben tener una edad mayor o igual de 18 años o de 14 años en casos especiales, y ser menores o iguales de 65 años; y para nuestra investigación son personas que vienen a ser la parte demandante en los procesos judiciales.

Criterios de exclusión: Las personas deben tener una edad menor de 18 años o de 14 años en casos especiales, y ser mayores de 65 años; y para nuestra investigación son personas que vienen a ser la parte demandada en los procesos judiciales.

Muestra: Es el conjunto de personas que va a representar a toda la población. En esta investigación se trabajó con una muestra intencional de 167 personas en virtud a la dificultad que se presenta al momento de determinar quienes forman parte de nuestra población y por lo tanto determinar quienes

forman parte de nuestra muestra, ya que son datos que no existen físicamente en un padrón, una manera de ubicarlos es ir a los locales de los juzgados y a la entrada o salida de los mismos proceder a la búsqueda y encuesta.

Muestreo: En esta investigación se empleó un muestreo de tipo no probabilístico a conveniencia, en virtud de que es difícil tomar conocimiento o saber quienes son las personas integrantes de nuestra población, ya que no existe un padrón elaborado o una relación de integrantes de los demandantes de los procesos judiciales en los JPL del distrito de San Juan de Miraflores, se recurrió entonces a la sede de los JPL de dicho distrito para buscar, encontrar y encuestar a las personas que forman parte de nuestra muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entre las técnicas de recolección de datos conocidas, de acuerdo a Yuni y Urbano (2006) tenemos a: la entrevista, la encuesta, la observación y el análisis documental; en esta investigación se empleó la técnica de recolección de datos denominada encuesta; la encuesta es un conjunto determinado de varias preguntas que se formulan a los participantes y cuyas respuestas están predeterminadas y posteriormente los resultados se tabulan, se analizan, se discuten y se obtienen conclusiones y recomendaciones; en ese sentido se empleó un formulario de cuestionario estructurado que contiene las preguntas de la variable independiente proceso judicial y las preguntas de la variable dependiente calidad de servicio.

Cada pregunta de la técnica de recolección de datos denominada encuesta, tiene respuestas predeterminadas en función a la Escala de Likert, o a la Escala de Rensis Likert, que es una escala de respuestas de carácter ordinal que contienen en esta investigación cinco alternativas para cada pregunta y que van desde la opción Nunca: a la que internamente se le dio el valor de (1), pasando por la opción Casi nunca: a la que internamente se le dio el valor de (2), siguiendo por la opción A veces: a la que internamente se le dio el valor de (3), siguiendo por la opción Casi siempre: a la que internamente se le dio el valor de (4) y finalizando con la opción Siempre: a la que internamente se le dio el valor de (5).

Se utilizó entonces como instrumento de recolección de datos o

instrumento de medición de datos: el cuestionario, que contiene el conjunto de preguntas de la encuesta, empleando para cada respuesta la escala Likert que como ya se explicó contiene en este caso cinco opciones para responder cada pregunta; este instrumento de recolección de datos contiene los reactivos, o los ítems o las preguntas que hacen un total de 44 ítems, de las dos variables estudiadas en esta investigación, que son calidad de servicio y proceso judicial, es decir el cuestionario final que se da a los participantes es la sumatoria de los dos cuestionarios de las dos variables estudiadas de 22 ítems cada una.

Las preguntas o ítems o reactivos correspondientes a la variable dependiente calidad de servicio estuvieron tomadas del cuestionario del modelo o de la teoría SERVQUAL (service quality) de los autores Parasuraman, et al. (1988), cuestionario que fue adaptado a esta investigación, es una adaptación propia, cuestionario que en total contiene veintidós preguntas o ítems o reactivos que corresponden al total de las cinco dimensiones desarrolladas por los autores para esta variable cualitativa, ordinal y politómica, se empleó como se explicó la Escala Likert para las cinco respuestas a cada pregunta, y se elaboró el denominado baremo o los niveles y rangos para esta variable calidad de servicio y para cada una de sus cinco dimensiones, como se puede observar en la Matriz de Operacionalización de Variables y en la Matriz de Consistencia.

Las preguntas o ítems o reactivos correspondientes al cuestionario o instrumento de recolección de datos, de la variable independiente denominada proceso judicial se crearon por elaboración propia a partir de la obra de Monroy (2017), autor que definió y analizó a esta variable y la descompuso en cinco dimensiones; el presente investigador creó luego los indicadores y también veintidós preguntas o ítems o reactivos, para esta variable cualitativa, ordinal y politómica; se empleó también la Escala Likert para las cinco respuestas a cada pregunta, y se elaboró el baremo o los niveles y rangos para esta variable y para cada una de sus cinco dimensiones, como se puede observar en la Matriz de Operacionalización de Variables y en la Matriz de Consistencia.

Con respecto a la validez del instrumento de recolección de datos o a la validez del instrumento de medición de datos, y tal como lo señala Hernández et al. (2014) al hablar de la validez se dice que es el grado en que un instrumento de medición mide o estima la variable. En esta investigación se empleó la validez de

contenido; por lo que una vez que estuvieron listos los dos cuestionarios, un cuestionario por cada variable, se tuvieron que someter para su validez de contenido a juicio de tres expertos, que son reconocidos docentes universitarios con amplia experiencia en investigación y en gestión pública, todos con grado académico de doctor, para que luego de su revisión, análisis, corrección y posterior aprobación, los tres expertos expidieron los respectivos certificados de validez a los dos cuestionarios para poder continuar con la investigación.

En el caso de la validez de contenido se emplearon formularios o formatos de validación de instrumentos, diseñados exclusivamente para tal fin por la universidad, conteniendo para cada uno de los tres expertos: una carátula, una carta de presentación en la que se incluye el título de la presente investigación, un formato conteniendo la definición conceptual de las variables y de sus dimensiones, indicando a los autores de dichas definiciones, el año de la publicación de la obra y la página respectiva de la cita, un formato conteniendo la Matriz de Operacionalización de Variables, para cada una de las dos variables, conteniendo este formato nuevamente la definición conceptual de las dimensiones, los indicadores, los ítems o preguntas o reactivos, la escala de medición de las variables y los niveles y rangos de las variables así como de sus dimensiones calculados individualmente.

Tabla 1

Expertos validadores del instrumento de medición

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Observación
01	Soria Perez, Yolanda Felicitas	Doctor	Si hay suficiencia
02	Menacho Rivera, Alejandro Sabino	Doctor	Si hay suficiencia
03	Melgar Begazo, Arturo Eduardo	Doctor	Si hay suficiencia

El formato final de la validez de contenido se denomina: certificado de validez de contenido del instrumento, que mide la variable respectiva, en este documento se transcriben todas las dimensiones de las variables, seguidas cada una de ellas por los ítems, preguntas o reactivos que corresponden para cada

dimensión, siendo evaluados por criterios de pertinencia, relevancia y claridad, agregándose las sugerencias para cada ítem de ser el caso, y finalmente las observaciones (precisando si hay suficiencia o no), la opinión de aplicabilidad, la identificación y especialidad del validador y la firma del experto informante.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos o a la fiabilidad de los mismos, Hernández et al. (2014) señalaron que la confiabilidad es uno de los tres requisitos que debe tener todo instrumento de medición, y lo definieron como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, y establecieron hasta cuatro procedimientos para determinar dicha confiabilidad, en la presente investigación se decidió por las medidas de consistencia interna, y específicamente dentro de ellas se utilizó el denominado Alfa de Cronbach, porque nuestras dos variables son variables cualitativas y politómicas es decir nuestras variables tienen mas de dos respuestas por cada pregunta, específicamente nuestras variables tienen cinco respuestas por cada pregunta.

El Alfa de Cronbach es de acuerdo a Cronbach (1951) es un indicador, es un índice, es un coeficiente, es un número que puede tomar valores que van desde 0,000 hasta 1,000, luego se dice de que si el Alfa de Cronbach toma valores que están entre 0,700 y 1,000, entonces nuestro instrumento de medición es confiable, es fiable, y en consecuencia debemos de aceptarlo; pero si el Alfa de Cronbach toma valores que están entre 0,000 y 0,699, entonces nuestro instrumento de medición no es confiable, no es fiable, y en consecuencia o debemos de rechazarlo o debemos de modificarlo hasta que se alcance el índice requerido.

En nuestro caso específico se tomo una prueba piloto a 30 participantes a los que se les dio para contestar el instrumento de medición que consta de 22 ítems para cada variable; una vez con los resultados de la prueba piloto, se procedió a hacer el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach para cada variable, para esto se empleó el paquete estadístico denominado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 26, obteniendo como resultado 0,898 para la variable proceso judicial y 0,915 para la variable calidad de servicio, como se puede visualizar en la tabla 2 y en la tabla 3, lo que quiere decir de que los instrumentos de medición son altamente confiables o sea que cumplen ambos con el requisito de confiabilidad.

Tabla 2*Resumen de procesamiento de casos para cada variable*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluído ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla 3*Estadísticas de fiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Proceso judicial	,898	22
Calidad de servicio	,915	22

3.5. Procedimientos

En esta investigación cuantitativa, con un diseño de investigación no experimental, clasificado como transversal o transeccional, y de tipo correlacional causal, y empleando la técnica de medición de la encuesta, el modo de recolección de información, fue realizada poniendo a disposición de las personas integrantes de la muestra, quienes son los usuarios de los JPL de San Juan de Miraflores, el instrumento de medición denominado cuestionario estructurado que ya había sido validado por tres expertos, para evaluar a la muestra requerida y fue realizada por administración indirecta, es decir que el autor de esta investigación es el que formuló primero el consentimiento informado a los participantes, para que se enteren de que esta data iba a ser utilizada para esta investigación académica y que se iba a mantener en el anonimato la identidad de todos los participantes para luego formular las preguntas del cuestionario a los encuestados y es el que registró sus respuestas, adicionalmente se utilizó también los formularios de Google para redactar la encuesta y para transmitir la encuesta a través de la red social whatsapp a los teléfonos celulares y también a través de correos electrónicos.

Las coordinaciones interinstitucionales necesarias para la realización de la investigación fueron realizadas mediante carta de presentación de esta casa de

estudios a nombre del presente investigador, carta de presentación dirigida a la presidenta de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial peruano, para el período 2021-2022, quien es la Dra. Emperatriz Tello Timoteo, quien es una profesional muy destacada, de amplia experiencia y conocimiento de la administración de justicia en el Perú.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable proceso judicial

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable proceso judicial
Autor:	Pio Miguel Angel Davila Davila
Lugar de aplicación:	Distrito de San Juan de Miraflores
Fecha de aplicación:	Desde el 08 de julio al 23 de julio del 2021
Objetivo:	Determinar la percepción del proceso judicial
Administrado a:	Demandantes y abogados en procesos judiciales
Tiempo:	6 minutos por persona
Margen de error:	5 %

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable calidad de servicio

Nombre del instrumento:	Cuestionario del Modelo SERVQUAL
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Adaptado por:	Pio Miguel Angel Davila Davila
Lugar de aplicación:	Distrito de San Juan de Miraflores
Fecha de aplicación:	Desde el 08 de julio al 23 de julio del 2021
Objetivo:	Determinar la percepción de la calidad de servicio
Administrado a:	Demandantes y abogados en procesos judiciales
Tiempo:	6 minutos por persona
Margen de error:	5 %

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación cuantitativa, de diseño no experimental, transversal o transeccional y correlacional causal, para el método de análisis de datos, en esta

etapa tenemos que recurrir a la ciencia de la estadística, específicamente a los métodos estadísticos, y al tratarse del estudio de dos variables cualitativas, ordinales y politómicas, de acuerdo con Kerlinger (1979) el método estadístico que corresponde es el método o modelo de regresión logística múltiple o también denominado por el SPSS de regresión logística multinomial. En la presente investigación se empleó el método de regresión logística multinomial, utilizando para esto el paquete estadístico denominado SPSS en su versión 26 de la empresa IBM de los Estados Unidos, que viene a ser como un programa Excel pero potenciado y diseñado exclusivamente para la investigación científica.

Una vez que se terminó la recolección de datos con nuestro instrumento de medición, se procedió a tabular los datos y a ejecutar el paquete estadístico denominado SPSS empleando el método estadístico de regresión logística multinomial.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos tenemos que hacer referencia al denominado consentimiento informado, que en esta investigación consistió en poner de conocimiento a los participantes en la primera pregunta del instrumento de medición de datos, de que los resultados de la encuesta en que participaron forman parte de una investigación académica y de que estos resultados iban a ser utilizados respetando el anonimato de cada persona, es decir que se protegió la identidad de todos los participantes.

Así también en esta investigación, se respetaron los derechos de autor de todas las personas o instituciones consultadas, respetando así la Ley de los Derechos de Autor, el Decreto Legislativo N° 822 del año 1996, que establece que como objetivo principal de esa norma es la protección de los autores de las obras, así como el Código Penal Peruano de 1991, el Decreto Legislativo N° 645, que establece los delitos contra los derechos de autor, sus descripciones y las penas respectivas; es así que también se citaron a todas y cada una de las fuentes que fueron consultadas, además de eso se usó el software Turnitin, puesto a disposición por la UCV, para detectar plagios en los trabajos académicos, también se siguió el formato para redactar trabajos académicos denominado formato APA (American Psychological Association) 7° edición.

Se siguió también el marco normativo de la universidad Cesar Vallejo que establece también el respeto a los derechos de autor, así como el conocimiento de la existencia de los delitos contra los derechos de autor y también al consentimiento informado de los participantes en la investigación así como la Resolución del vicerrectorado de investigación N° 021-2021 de la universidad Cesar Vallejo de fecha 18 de enero del 2021 que hace referencia a la necesidad de contar con la autorización escrita de la institución en la que vamos a realizar nuestro estudio para poder colocar su nombre en el título de la investigación, así como la Guía de Elaboración de los Trabajos de Investigación y de las Tesis para la obtención de los Grados Académicos y de los Títulos Profesionales.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos: estadística descriptiva

Análisis descriptivo de proceso judicial

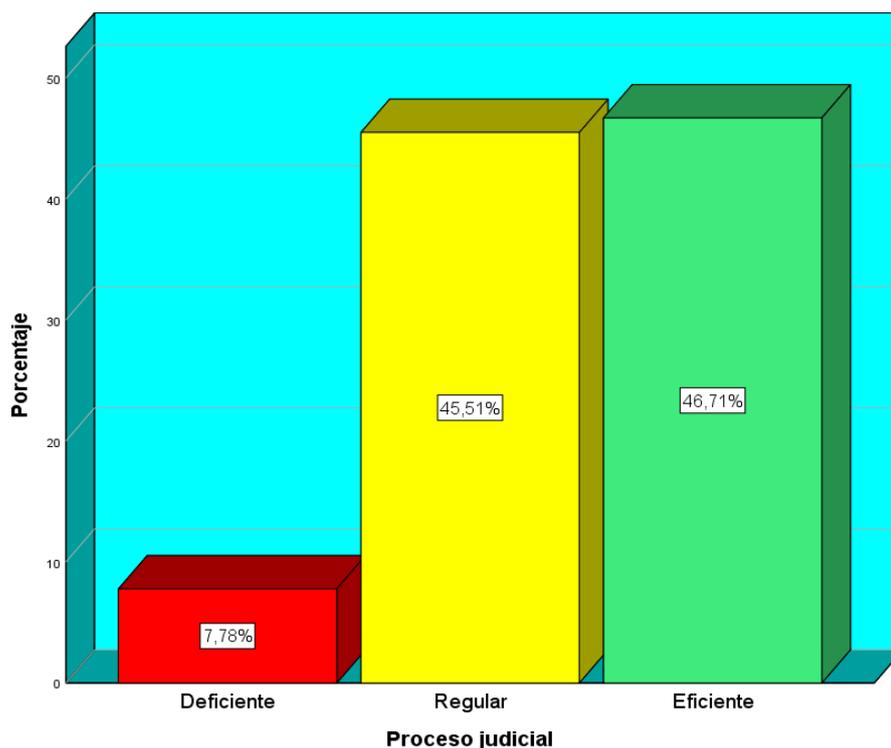
Tabla 6

Descripción de resultados de proceso judicial

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	13	7,8
	Eficiente	78	46,7
	Regular	76	45,5
	Total	167	100,0

Figura 2

El proceso judicial en porcentajes



En la tabla 6 y en la figura 2 se puede ver que el proceso judicial, según el 46.71% de los encuestados es percibido por una ligera tendencia como de nivel eficiente y casi con el mismo porcentaje, el 45.51% de los encuestados lo

consideran como de nivel regular o nivel medianamente eficiente, cabe resaltar que sumados estos dos últimos niveles hacen el 92.22% de los encuestados, finalmente solo el 7.78% de los encuestados percibe al proceso judicial como deficiente.

Análisis descriptivo de las dimensiones de proceso judicial

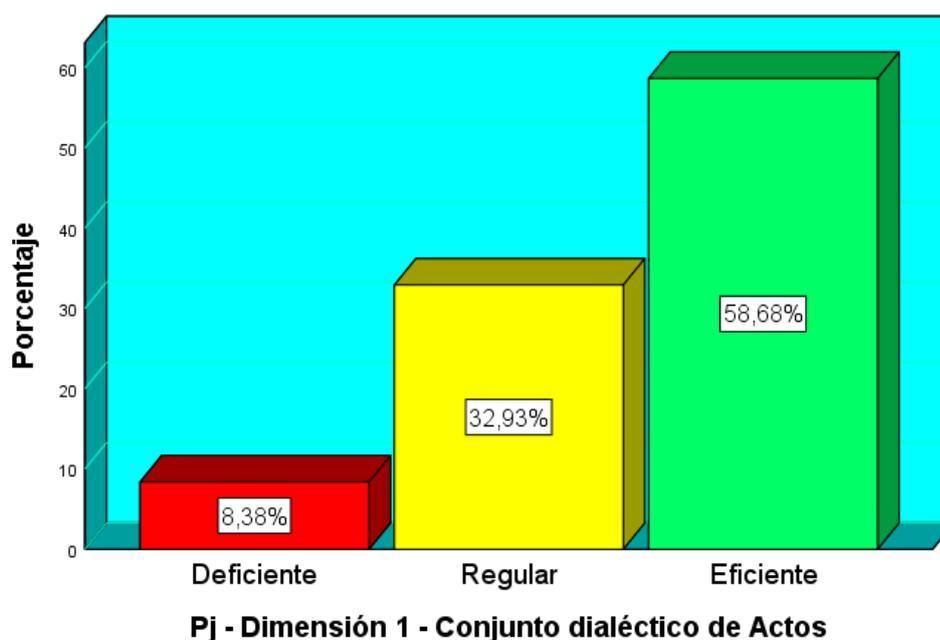
Tabla 7

Descripción de resultados de la dimensión 1 de proceso judicial: conjunto dialéctico de actos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	14	8,4
	Eficiente	98	58,7
	Regular	55	32,9
	Total	167	100,0

Figura 3

La dimensión 1 de proceso judicial en porcentajes: conjunto dialéctico de actos



En la tabla 7 y en la figura 3, la mayoría o el 58.68% de los encuestados percibe que la dimensión 1: conjunto dialéctico de actos tiene un nivel eficiente, seguido del 32.93% de los encuestados que consideran que esta dimensión tiene un nivel regular o un nivel medianamente eficiente, para que finalmente la minoría o solo el 8.38% consideran que esta dimensión tiene un nivel deficiente.

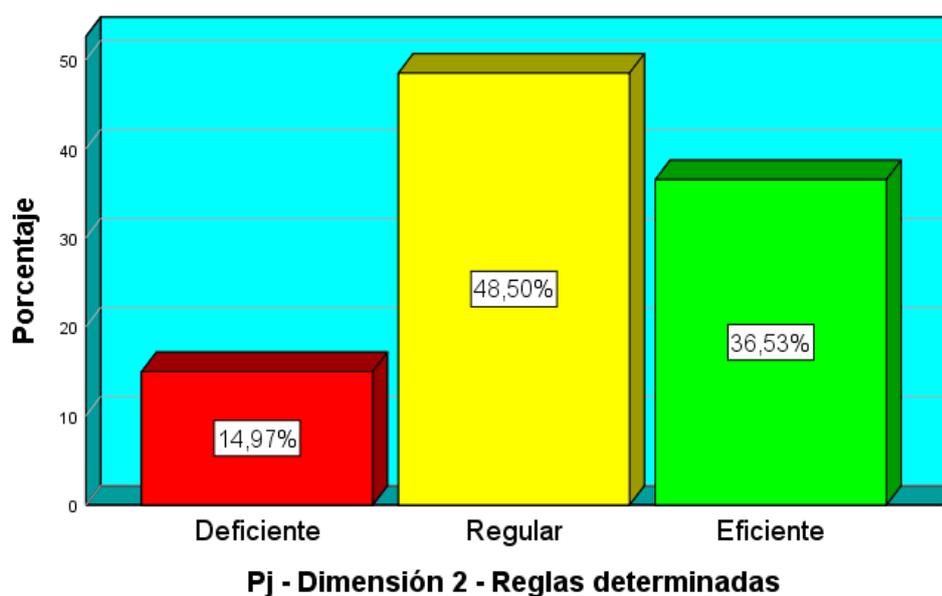
Tabla 8

Descripción de resultados de la dimensión 2 de proceso judicial: reglas determinadas

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	15,0
	Eficiente	61	36,5
	Regular	81	48,5
	Total	167	100,0

Figura 4

La dimensión 2 de proceso judicial en porcentajes: reglas determinadas.



En la tabla 8 y en la figura 4, el 48.50% de los encuestados consideran que la dimensión 2: reglas determinadas, tiene un nivel regular o nivel medianamente eficiente, seguido por el 36.53% de los encuestados que perciben a la dimensión 2 como de un nivel eficiente, para finalmente el 14.97% señalan que la dimensión 2 tiene un nivel deficiente.

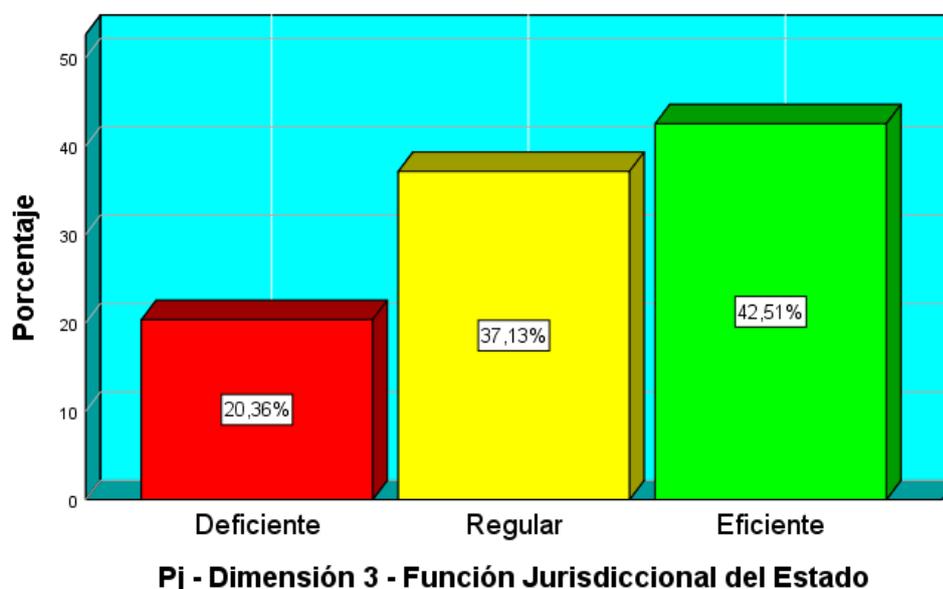
Tabla 9

Descripción de resultados de la dimensión 3 de proceso judicial: función jurisdiccional del Estado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	34	20,4
	Eficiente	71	42,5
	Regular	62	37,1
	Total	167	100,0

Figura 5

La dimensión 3 de proceso judicial en porcentajes: función jurisdiccional del Estado



En la tabla 9 y en la figura 5 el 42.51% de los encuestados consideran que la dimensión 3: función jurisdiccional del Estado tiene un nivel eficiente, seguido por el 37.13% que perciben a la dimensión 3 como de un nivel regular o medianamente eficiente, finalmente el 20.36% cree que la dimensión 3 tiene un nivel deficiente.

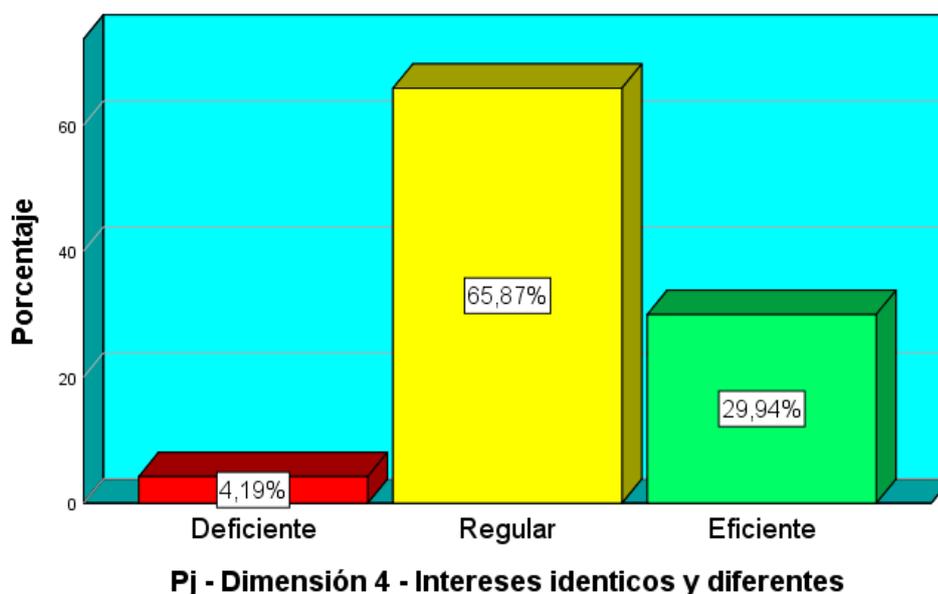
Tabla 10

Descripción de resultados de la dimensión 4 de proceso judicial: intereses idénticos y diferentes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	4,2
	Eficiente	50	29,9
	Regular	110	65,9
	Total	167	100,0

Figura 6

La dimensión 4 de proceso judicial en porcentajes: intereses idénticos y diferentes



En la tabla 10 y en la figura 6, la mayoría de los encuestados, el 65.87% declaran que la dimensión 4: intereses contradictorios, tiene un nivel regular o medianamente eficiente, seguido del 29.94% de los encuestados que consideran que la dimensión 4 tiene un nivel eficiente, finalmente una minoría comprendida por el 4.19% cree que la dimensión 4 tiene un nivel deficiente.

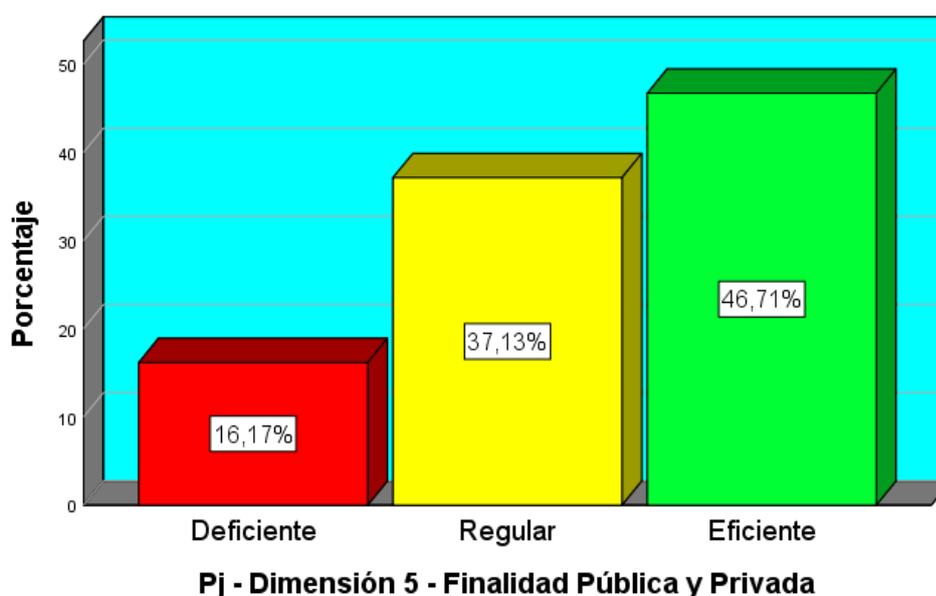
Tabla 11

Descripción de resultados de la dimensión 5 de proceso judicial: finalidad pública y privada

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	16,2
	Eficiente	78	46,7
	Regular	62	37,1
	Total	167	100,0

Figura 7

La dimensión 5 de proceso judicial en porcentajes: finalidad pública y privada



En la tabla 11 y en la figura 7, la mayoría de los participantes compuesta por el 46.71% considera que la dimensión 5: finalidad pública y privada, tiene un nivel eficiente, seguido por el 37.13% de los participantes que perciben a la dimensión 5 como de un nivel regular, para finalizar con el 16.17% que cree que la dimensión 5 tiene un nivel deficiente.

Análisis descriptivo de calidad de servicio

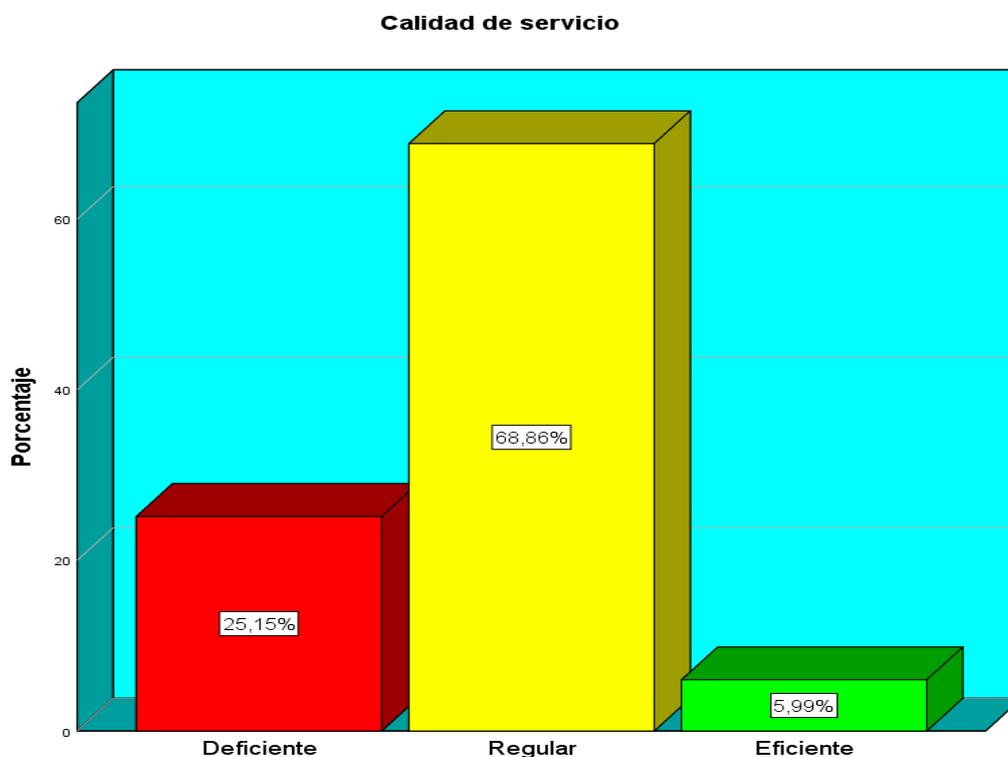
Tabla 12

Descripción de resultados de la calidad de servicio

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	42	25,1
	Eficiente	10	6,0
	Regular	115	68,9
	Total	167	100,0

Figura 8

La calidad de servicio en porcentajes



En la tabla 12 y en la figura 8, el 68.86% o la mayoría de los encuestados percibe a la calidad de servicio como de un nivel regular o de un nivel medianamente eficiente, luego el 25.15% de los encuestados considera a la calidad de servicio como de un nivel deficiente, finalmente la minoría de los encuestados, solo el 5.99% perciben a la calidad de servicio como de un nivel eficiente.

Análisis descriptivo de las dimensiones de calidad de servicio

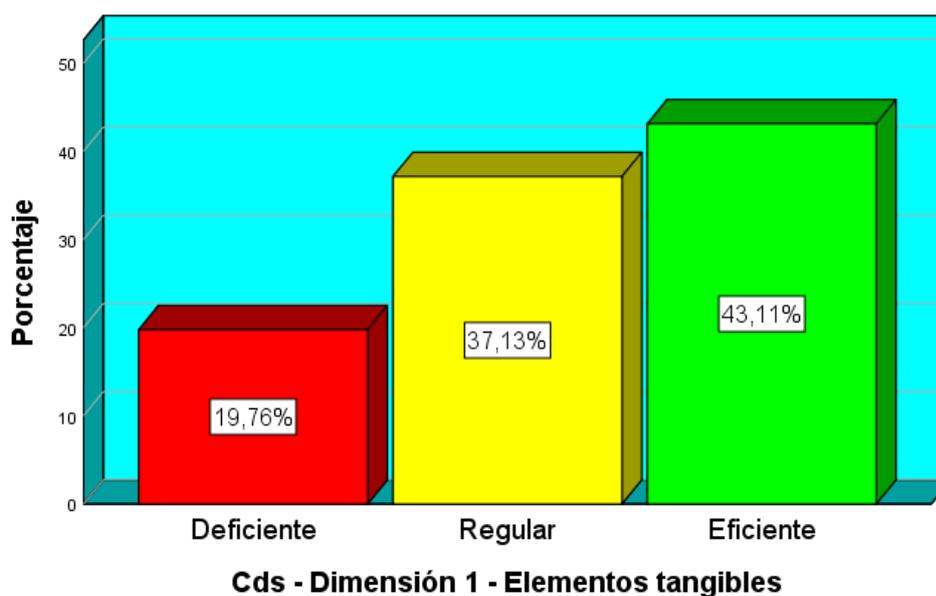
Tabla 13

Descripción de resultados de la dimensión 1 de calidad de servicio: elementos tangibles

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	33	19,8
	Eficiente	72	43,1
	Regular	62	37,1
	Total	167	100,0

Figura 9

La dimensión 1 de calidad de servicio en porcentajes: elementos tangibles



En la tabla 13 y en la figura 9 la mayoría de los encuestados compuesta por el 43.11% considera que la dimensión 1: elementos tangibles, tiene un nivel eficiente, seguido por el 37.13% de los participantes que perciben a la dimensión 1 como de un nivel regular, para finalizar con el 19.76% que cree que la dimensión 1 tiene un nivel deficiente.

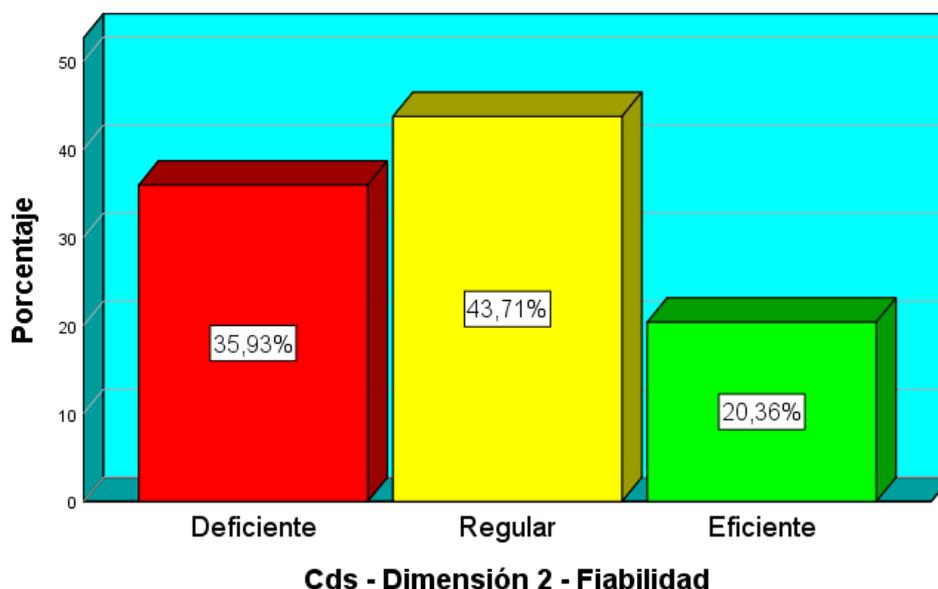
Tabla 14

Descripción de resultados de la dimensión 2 de calidad de servicio: fiabilidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	60	35,9
	Eficiente	34	20,4
	Regular	73	43,7
	Total	167	100,0

Figura 10

La dimensión 2 de calidad de servicio en porcentajes: fiabilidad



En la tabla 14 y en la figura 10 la mayoría de los participantes compuesta por el 43.71% considera que la dimensión 2: fiabilidad, tiene un nivel regular o medianamente eficiente, seguidos por el 35.93% de los participantes que opinan que la dimensión 2 tiene un nivel deficiente, finalmente solo el 20.36% cree que la dimensión 2 tiene un nivel eficiente.

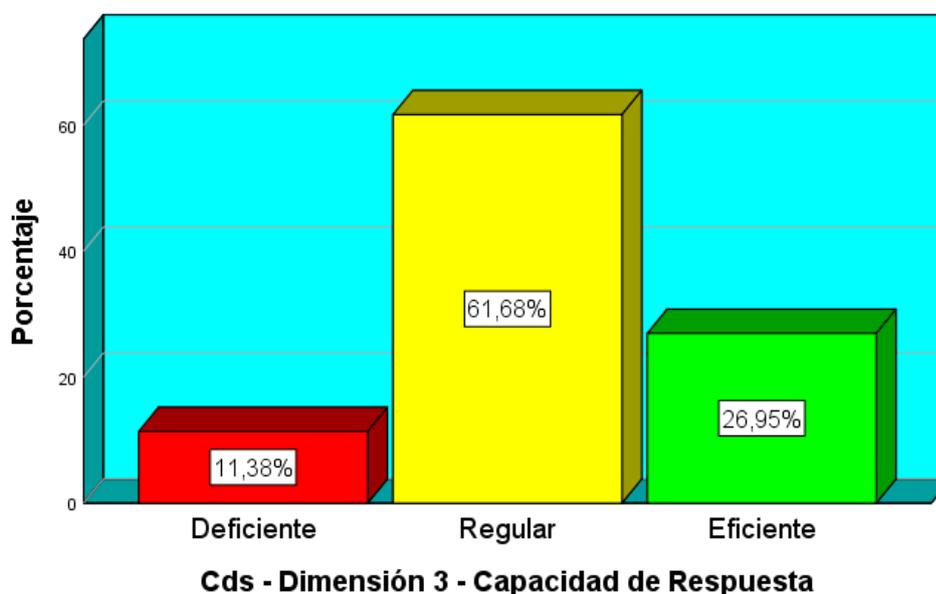
Tabla 15

Descripción de resultados de la dimensión 3 de calidad de servicio: capacidad de respuesta

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	19	11,4
	Eficiente	45	26,9
	Regular	103	61,7
	Total	167	100,0

Figura 11

La dimensión 3 de calidad de servicio en porcentajes: capacidad de respuesta



En la tabla 15 y en la figura 11 la gran mayoría, un 61.68% de los participantes señalan que la dimensión 3: capacidad de respuesta, tiene un nivel regular o medianamente eficiente, luego el 26.95% de los participantes considera que la dimensión 3 tiene un nivel eficiente, para finalmente solo el 11.38% cree que la dimensión 3 tiene un nivel deficiente.

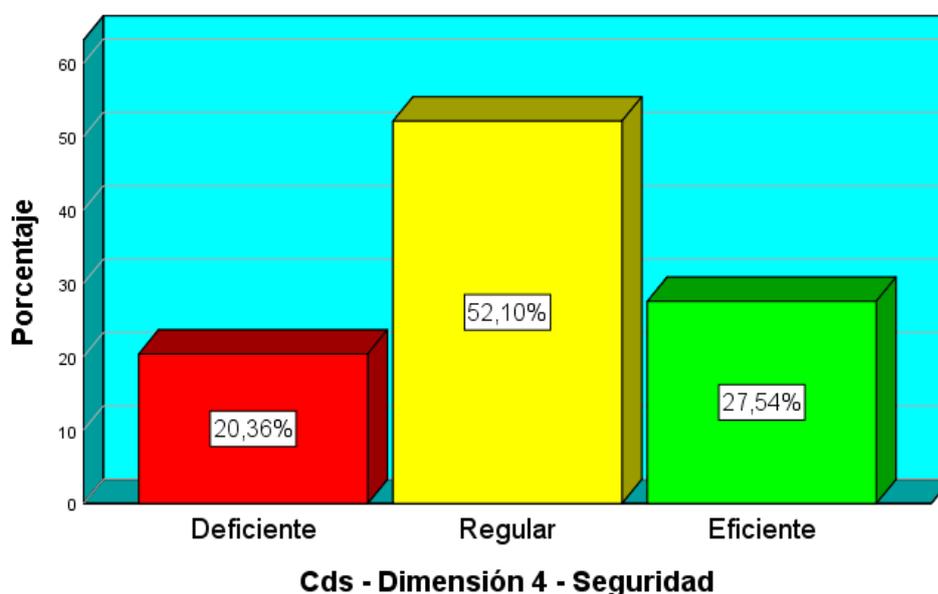
Tabla 16

Descripción de resultados de la dimensión 4 de calidad de servicio: seguridad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	34	20,4
	Eficiente	46	27,5
	Regular	87	52,1
	Total	167	100,0

Figura 12

La dimensión 4 de calidad de servicio en porcentajes: seguridad



En la tabla 16 y en la figura 12 la mayoría de los participantes, el 52.10% de ellos señalan que la dimensión 4 seguridad, tiene un nivel regular o medianamente eficiente, luego un 27.54% de los participantes señala que la dimensión 4 tiene un nivel eficiente, y finalmente el 20.36% cree que la dimensión 4 tiene un nivel deficiente.

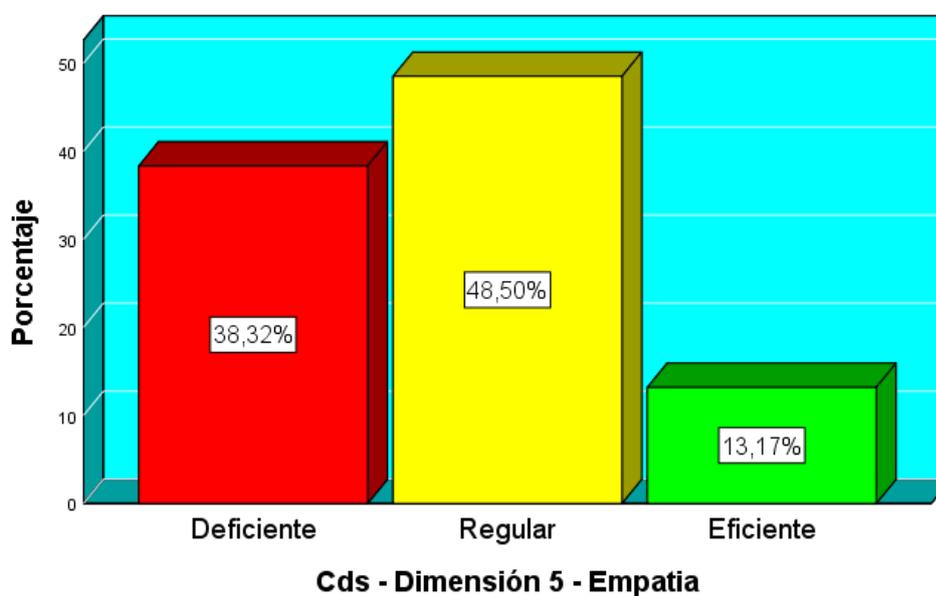
Tabla 17

Descripción de resultados de la dimensión 5 de calidad de servicio: empatía

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	64	38,3
	Eficiente	22	13,2
	Regular	81	48,5
	Total	167	100,0

Figura 13

La dimensión 5 de calidad de servicio en porcentajes: empatía



En la tabla 17 y en la figura 13 la mayoría de los participantes, el 48.50% señala que la dimensión 5: empatía, tiene un nivel regular o medianamente eficiente, luego el 38.32% de los participantes considera que la dimensión 5 tiene un nivel deficiente, y finalmente el 13.17% cree que la dimensión 5 tiene un nivel eficiente.

Resultados inferenciales: estadística inferencial:

Contrastación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas

Prueba de hipótesis general

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en la calidad de servicio en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_a: El proceso judicial influye positivamente en la calidad de servicio en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,132	13.2%
Nagelkerke	,168	16.8%
McFadden	,092	9.2%

Tabla 19

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	23,691	4	,000

Para la hipótesis general el p valor = Sig. = ,000 < 0,05; entonces se rechaza la **H₀**, por lo tanto se acepta la **H_a**, es decir se acepta la hipótesis general. En función al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente en un 16.8% en la calidad de servicio en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en los elementos tangibles en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_{a1}: El proceso judicial influye positivamente en los elementos tangibles en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 20*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,116	11.6%
Nagelkerke	,133	13.3%
McFadden	,059	5.9%

Tabla 21*Pruebas de la razón de verosimilitud*

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	20,670	4	,000

Para la hipótesis específica 1 el p valor = Sig. = ,000 < 0,05; entonces se rechaza la H_0 , por lo tanto se acepta la H_{a1} , es decir se acepta la hipótesis específica 1. De acuerdo al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente en un 13.3% en los elementos tangibles en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en la confiabilidad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_{a2}: El proceso judicial influye positivamente en la confiabilidad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 22*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,181	18.1%
Nagelkerke	,206	20.6%
McFadden	,095	9.5%

Tabla 23*Pruebas de la razón de verosimilitud*

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	33,328	4	,000

Para la hipótesis específica 2 el p valor = Sig. = ,000 < 0,05; entonces se rechaza la **H₀**, por lo tanto se acepta la **H_{a2}**, es decir se acepta la hipótesis específica 2. En función al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente en un 20.6% en la confiabilidad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en la capacidad de respuesta en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_{a3}: El proceso judicial influye positivamente en la capacidad de respuesta en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 24*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,084	8.4%
Nagelkerke	,100	10.0%
McFadden	,049	4.9%

Tabla 25*Pruebas de la razón de verosimilitud*

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	14,612	4	,006

Para la hipótesis específica 3 el p valor = Sig. = ,006 < 0,05; entonces se rechaza la **H₀**, por lo tanto se acepta la **H_{a3}**, es decir se acepta la hipótesis específica 3. En función al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente

en un 10.0% en la capacidad de respuesta en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en la seguridad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_{a4}: El proceso judicial influye positivamente en la seguridad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 26

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,414	41.4%
Nagelkerke	,476	47.6%
McFadden	,262	26.2%

Tabla 27

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	89,242	4	,000

Para la hipótesis específica 4 el p valor = Sig. = ,000 < 0,05; entonces se rechaza la **H₀**, por lo tanto se acepta la **H_{a4}**, es decir se acepta la hipótesis específica 4. En función al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente en un 47.6% en la seguridad en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀: El proceso judicial no influye positivamente en la empatía en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

H_{a5}: El proceso judicial influye positivamente en la empatía en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Tabla 28*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,157	15.7%
Nagelkerke	,182	18.2%
McFadden	,087	8.7%

Tabla 29*Pruebas de la razón de verosimilitud*

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Proceso judicial	28,496	4	,000

Para la hipótesis específica 5 el p valor = Sig. = ,000 < 0,05; entonces se rechaza la **H₀**, por lo tanto se acepta la **H_{a5}**, es decir se acepta la hipótesis específica 5. En función al coeficiente de Nagelkerke el proceso judicial influye positivamente en un 18.2% en la empatía en los JPL de un distrito de Lima, 2021.

Parámetros estadísticos:

Nivel de confianza determinado al 95% donde $\alpha=0,05$

Entonces:

Si, el p valor es menor que α ; entonces se rechaza la **H₀**

Si, el p valor es mayor que α ; entonces se acepta la **H₀**

Evaluando:

Si, el p valor es menor que 0,05; entonces se rechaza la **H₀**

Si, el p valor es mayor que 0,05; entonces se acepta la **H₀**

V. DISCUSIÓN

En esta investigación a manera de preámbulo se estableció que el problema general consistió en resolver la pregunta: ¿Cómo influye el proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021?, y para resolver esta interrogante nuestro objetivo general consistió en determinar como influye la variable independiente cualitativa, ordinal y politómica denominada proceso judicial en la variable dependiente, cualitativa, ordinal y politómica denominada calidad de servicio; con respecto a la recolección de datos esta fue realizada de dos formas, la primera forma consistió en encuestas personales en campo, en las afueras de los juzgados, en horas de la mañana, para que en persona se hicieran las encuestas a los participantes a la salida de los JPL, la segunda forma consistió en realizar la encuesta a través de los formularios de Google que fueron enviados a los teléfonos celulares y a los correos electrónicos de los participantes, en esta forma para que también a su vez estos participantes difundieran la encuesta a otros participantes.

El análisis de los datos fue realizado a través del paquete estadístico SPSS versión 26 empleando el modelo de regresión logística; la respuesta al problema la tenemos en los resultados de esta investigación, cuando el hallazgo determinó la existencia de una relación causal entre ambas variables proceso judicial y calidad de servicio, cuando se determinó que el p valor obtenido es 0,000 y que por lo tanto es menor a 0,050 esto de acuerdo a los parámetros estadísticos establecidos, y que en consecuencia la existencia de una relación causal entre proceso judicial y calidad de servicio, y que acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, que la variable proceso judicial influye positivamente en un 16.8 % en la variable calidad de servicio, debemos decir también que éste es un resultado con una baja significancia, es decir de que por la baja significancia, por el bajo porcentaje obtenido deben haber otras variables que además influyan en la variable calidad de servicio.

Si bien es cierto de que esta investigación no tuvo como antecedentes a investigaciones con las mismas dos variables que empleó la presente investigación, si se tuvo antecedentes que tienen cuanto menos una variable en común con este estudio, es así que podemos citar en principio a los antecedentes nacionales como Olano (2020) cuyo objetivo principal fue estimar la calidad de

servicio que brinda la municipalidad provincial de San Ignacio en Cajamarca en el año 2019, y que señaló que para su investigación cuantitativa, no experimental, con alcance descriptiva proyectiva, se aplicó una encuesta a 56 colaboradores de dicha municipalidad, a esto debemos decir de mientras que el antecedente citado se basó en una encuesta realizada a colaboradores o trabajadores de la entidad pública, la presente investigación se basó en entrevistas a usuarios de los JPL por lo que se hace presente esta primera diferencia; en cuanto a la calidad de servicio percibida, el antecedente nacional citado señala que esta fue percibida en un nivel inferior, en el presente estudio los resultados descriptivos arrojaron que el 68.9% tienen la percepción que la calidad de servicio es regular y que el 25.1% tienen la percepción que la calidad de servicio es deficiente, sumados estos dos porcentajes nos da de que el 94% de los participantes manifestaron de que la calidad de servicio es regular o deficiente en los JPL de San Juan de Miraflores; por lo demás el antecedente nacional citado Olano (2020) propuso una solución al problema en cuestión centrado en distribuir correctamente a los trabajadores de la municipalidad de acuerdo a su especialidad, para solucionar el problema, tema que no tiene relación con nuestro estudio.

Seguidamente al antecedente nacional Palomino et al. (2020) quienes en el trabajo de estudio realizado tuvieron como objetivo principal establecer si existe una relación entre la calidad del servicio administrativo y la responsabilidad social universitaria en una universidad en Lima, utilizaron el método hipotético deductivo, para una investigación de tipo básica, con un diseño de investigación no experimental, clasificado como transversal o transeccional, de tipo correlacional; su muestra empleada fue probabilística, integrada por 268 estudiantes; utilizándose la técnica de la encuesta y el cuestionario; debemos decir al respecto de que en el presente estudio las variables fueron proceso judicial y calidad de servicio, por lo que solo la variable calidad de servicio administrativo tiene en común con nuestro estudio, además que nuestra investigación tuvo un alcance correlacional causal y no solamente correlacional, y finalmente en nuestra investigación se entrevistaron a 167 participantes. En el antecedente nacional citado Palomino et al. (2020) tuvieron como hallazgo de que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio administrativa y responsabilidad social universitaria; mientras que en el presente estudio se tuvo como hallazgo la

existencia de una relación causal, la existencia de una influencia de la variable proceso judicial en la variable calidad de servicio que de acuerdo con el coeficiente de Nagelkerke es de 16.8% por lo que es de baja significancia; finalmente Palomino et al. (2020) concluyeron de que solo en algunas dimensiones de la responsabilidad social universitaria hay relación con la variable calidad de servicio administrativa; mientras que en nuestro estudio los hallazgos revelaron de que hay una relación correlacional causal entre todas las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable proceso judicial, aunque hay que decir también de que esta influencia es de baja significancia.

Analizando el antecedente nacional Núñez et al. (2019) quienes tuvieron como objetivo esencial determinar la influencia que existe de las competencias administrativas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones de educación del nivel de educación inicial en una UGEL de Perú, el estudio fue un diseño no experimental, transeccional, fue una investigación básica sustantiva; la muestra de estudio fue de 155 profesoras del nivel de educación inicial elegidas aleatoriamente de la UGEL 07. Se utilizaron encuestas sobre la variable de investigación, obteniendo como hallazgos principales: se determinó que el 85% de las docentes de educación inicial tienen la percepción que el servicio educativo que ellas ofrecen en su escuela es de calidad alta. El 12,5% de ellas tienen la percepción que el servicio educativo es de calidad media y el 2,5% tienen la percepción que el servicio educativo es de calidad baja. Nuestro estudio versó en determinar la influencia que existe del proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, por lo que solo se tiene en común la variable calidad de servicio, pero si hay similitud en que este estudio fue para determinar la relación causal de dos variables, fue para determinar la correlación causal entre dos variables, una de las cuales es calidad de servicio, en este punto si hay similitud, pero una diferencia sustancial en el antecedente citado es que los encuestados, los participantes fueron los propios evaluados, en nuestro estudio no fue así, los encuestados fueron los usuarios, es decir los litigantes y abogados, en cuanto a los resultados Núñez et al. (2019) obtuvieron que 85% de las docentes tienen la percepción que el servicio que ofrecen ellas es de calidad alta y el 12,5% de ellas tienen la percepción que es de calidad media, mientras que en nuestro estudio los

resultados descriptivos arrojaron que el 68.9% de los participantes tienen la percepción que la calidad de servicio es regular y que el 25.1% de los participantes tienen la percepción que la calidad de servicio es deficiente, sumados estos dos porcentajes nos da que el 94% de los participantes manifiestan de que la calidad de servicio es regular o deficiente, lo cual constituye una diferencia notable entre ambas investigaciones.

Siguiendo con Chauca (2019) cuyo objetivo fue demostrar si el proceso cautelar, tiene efectos en los procesos judiciales de alimentos en los JPL del Cercado de Lima, la muestra fue de 378 operadores del derecho; empleando un muestreo aleatorio del 95% como intervalo de confianza y un 5% de margen de error, se empleó el muestreo aleatorio simple, fue una investigación con alcance explicativo y nivel aplicado, debemos decir que si bien es cierto este antecedente nacional analiza la variable proceso judicial, lo hace de manera específica para referirse a los procesos judiciales de alimentos, más no al proceso judicial en general, como si fue materia de estudio en la presente investigación, lo interesante de este antecedente nacional es que su muestra fue de 378 operadores del derecho (sic), entendemos precisamente abogados, mientras que nuestra investigación abarca a 167 participantes, entre los que se incluyen a litigantes, abogados, bachilleres en derecho y estudiantes de derecho, por lo que el tamaño de su muestra es bien sólida; Chauca (2019) determinó que el proceso judicial denominado proceso judicial cautelar, incide de manera muy importante en la sentencia del proceso judicial de alimentos, es decir la incidencia de un proceso judicial sobre otro proceso judicial; mientras que para el presente estudio se demuestra que el proceso judicial es una variable independiente que influye sobre la calidad de servicio que es una variable dependiente pero con una baja significancia, demostrada a través de los resultados en donde de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke la influencia es del 16.8%.

Por los antecedentes internacionales tenemos a Ganga et al. (2019), cuyos objetivos propuestos fueron establecer la calidad de servicio del Juzgado de Garantía en los años 2013 y 2018 en la ciudad Puerto Montt – Chile, para el cual utilizaron dieciséis indicadores que vienen a representar las cinco dimensiones explicadas por Parasuraman, et al. (1988), cuantificados en una escala de Rensis Likert, encuestando a 107 litigantes del juzgado; se siguió el

proceso de investigación cuantitativa; este antecedente internacional se acerca mucho a la presente investigación porque centra su estudio en un juzgado, y por lo tanto en el poder judicial chileno análogamente a la presente investigación que centra su estudio en el poder judicial peruano, solo que el antecedente internacional únicamente emplea la variable calidad de servicio, más no emplea la variable proceso judicial como si se emplea en el presente estudio, y en cuanto a su muestra es de 107 litigantes del juzgado y la muestra de la presente investigación es de 167 litigantes del juzgado. Ganga et al. (2019), lograron como hallazgo principal que la calidad del servicio en el juzgado, estimados por intermedio de la escala de SERVQUAL, se muestra negativa o desfavorables en su totalidad incluyendo las dimensiones al no ser vencidas las expectativas del usuario por sus percepciones, mientras que en la presente investigación como ya se indicó de acuerdo a los resultados descriptivos arrojan que el 68.9% de los participantes perciben que la calidad de servicio es regular o sea que es medianamente eficiente y que el 25.1% de los participantes perciben que la calidad de servicio es deficiente, analizando estas dos cifras tenemos que sumados estos dos porcentajes nos da de que el 94% de los participantes manifiestan de que la calidad de servicio es regular o deficiente, lo cual constituye una cierta semejanza con los resultados obtenidos por el citado antecedente internacional.

El siguiente antecedente internacional, Henao (2020) cuyo objetivo perseguido fue medir la calidad de servicio del servicio de telecomunicaciones fijas en Colombia, adaptó el modelo SERVQUAL y se emplearon 22 ítems que corresponden a la percepción y 5 ítems por cada dimensión para medir las expectativas, se emplearon 5 ítems para el constructo satisfacción y, finalmente, 5 ítems para el factor valor percibido. La muestra fue de 324 usuarios y las variables se estimaron empleando una escala de Rensis Likert de 5 puntos, para todos los constructos; este antecedente internacional emplea cuatro variables denominadas calidad de servicio, expectativas, satisfacción y valor percibido, mientras que el presente estudio empleó dos variables: al proceso judicial y a la calidad de servicio, el antecedente internacional adaptó el modelo SERVQUAL utilizando los dos cuestionarios que posee este modelo tanto de percepción del usuario como el de expectativas del usuario, mientras que en el presente estudio solo se empleo

el cuestionario de percepción de usuarios, su muestra fue de 324 usuarios, mientras que la muestra del presente estudio fue de 167 usuarios. Henao (2020) tuvo como principal hallazgo: que su investigación mostró los antecedentes de la satisfacción de los usuarios del servicio de telecomunicaciones fijas en Colombia, conjuntamente con las variables calidad de servicio, expectativas y valor percibido, donde los estudios de este tipo son pocos; en nuestra investigación análogamente es la primera en relacionar causalmente a las variables proceso judicial y calidad de servicio, y de conformidad con los resultados se determinó la existencia de una influencia ente la variable proceso judicial en la variable calidad de servicio.

Con respecto al antecedente internacional Gonzáles (2015) cuyo objetivo trazado fue la medición de la calidad percibida de los servicios de una empresa bancaria, basado en la escala multidimensional SERVQUAL en una sucursal bancaria en Cuba, la totalidad de clientes encuestados fueron de 84, el tipo de muestreo que se empleó fue el muestreo aleatorio simple. Al respecto debemos decir que el antecedente internacional solo empleó una variable denominada calidad de servicio mientras que nuestro estudio empleo dos variables, ambas investigaciones utilizaron la escala multidimensional SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) solo que la investigación citada utilizó los dos cuestionarios de dicha escala tanto de percepciones como de expectativas mientras que el presente estudio solo empleó la de percepciones, la investigación citada empleó un total de 84 clientes encuestados, mientras que el presente estudio empleó a una muestra intencional de 167 participantes. Gonzáles (2015) tuvo como hallazgos principales: creó un procedimiento que permitió conocer los principales vacíos de insatisfacción en la variable calidad del servicio percibido, y la medición detallada de la calidad percibida puso en evidencia que para las 22 respuestas del cuestionario SERVQUAL, las percepciones de los usuarios no superaban las expectativas y el menor grado de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio; en nuestro estudio en cambió como ya se detalló tuvo como objetivo determinar la influencia de la variable proceso judicial en la variable calidad de servicio, influencia que se logró determinar pero con una baja significancia, además de establecer en los resultados descriptivos de que el proceso judicial es percibido con un nivel eficiente por el 46.7% de los participantes, con un nivel

regular por el 45.5% y con un nivel deficiente por el 7.8% de los participantes, resultados que contrastan con los obtenidos para la variable calidad de servicio que como ya se indico solo el 6.0% de los participantes lo perciben como eficiente, 68.9% como regular y 25.1% como deficiente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en la calidad de servicio en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021 (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 16.8% y p valor = 0,000)
- Segunda:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en los elementos tangibles en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 13.3% y p valor = 0,000)
- Tercera:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en la confiabilidad en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 20.6% y p valor = 0,000)
- Cuarta:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en la capacidad de respuesta en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021 (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 10.0% y p valor = 0,006)
- Quinta:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en la seguridad en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 47.6% y p valor = 0,000)
- Sexta:** Se logró determinar la influencia del proceso judicial en la empatía en los JPL de San Juan de Miraflores, 2021. (Prueba pseudo R cuadrado, Coeficiente de Nagelkerke = 18.2% y p valor = 0,000)

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la presidenta de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del Poder Judicial del Perú, implementar políticas de capacitación al personal de dicha Corte Superior de Justicia, con respecto a la calidad de servicio a los litigantes y a la población en general.
- Segunda:** A la presidenta de la CSJ de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del PJ del Perú, implementar políticas de mejoras de infraestructura judicial y de actualización de equipos y materiales, así como la capacitación para su uso en dicha CSJ.
- Tercera:** A la presidenta de la CSJ de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del PJ del Perú, implementar políticas de capacitación al personal de dicha CSJ, con respecto a la confiabilidad que se debe brindar a los litigantes y a la población en general.
- Cuarta:** A la presidenta de la CSJ de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del PJ del Perú, implementar políticas de capacitación al personal de dicha CSJ, con respecto a la capacidad de respuesta que se debe brindar a los litigantes y a la población en general.
- Quinta:** A la presidenta de la CSJ de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del PJ del Perú, implementar políticas de capacitación al personal de dicha CSJ, con respecto a la seguridad que se debe brindar a los litigantes y a la población en general.
- Sexta:** A la presidenta de la CSJ de Lima Sur, y por extensión a la presidenta del PJ del Perú, implementar políticas de capacitación al personal de dicha CSJ, con respecto a la empatía que se debe brindar a los litigantes y con la población en general.

REFERENCIAS

- Alonso, M. M., Rodríguez, J. M., & Rubio, L. (2011). *Reasons for implementing certified quality systems and impact on performance: an analysis of the hotel industry. The Service Industries Journal*, First Article, 1-18.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652612005781>
- Aranibar, S K., & Pacheco, C. (2018). *Análisis de los Procesos Judiciales de la Corte Superior de Justicia Sede Central, Arequipa 2018*. Universidad Cesar Vallejo; Repositorio Institucional-UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29752/aranibar_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, M. J., Escobar, S. P., & Jaramillo, M. B. (2019). Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo de Cronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1-34.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1461/1696>
- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18(2), 84-91.
https://www.academia.edu/8256080/A_reliable_and_valid_measurement_scale_for_the_perceived_service_quality_of_banks
- Bahrani, Soe'oad, Azainil & Ananiah. (2021). The influence of Service Quality on Student Satisfaction. *Ilkogretim Online*, 20(5), 1252-1257
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=150195345&lang=es&site=eds-live>
- Bauce, Gerardo J. (2016). ¿Por qué el Problema de investigación? *Revista del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*, 47 (1-2), 150-157.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772016000100012&lng=es&tlng=es.
- Brady, M. K., & Cronin Jr., J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34- 49.

- <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración economía humanidades y ciencias sociales. Bogota: Prentice Hall
- <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson - Prentice Hall
- https://www.academia.edu/35982284/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas
- Camisón, J. A. (2014). El Informe sobre Prevención de la Corrupción en España del Grupo de Estados contra la Corrupción del Consejo de Europa (2014): Aspectos Judiciales. *Teoría y Realidad Constitucional*, 34, 395-412.
- <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/teoria-realidad/article/view/34344/31315>
- Castagnola, A. (2020). La Trampa de la Manipulación Judicial: Un Análisis Histórico del Control Político de la Suprema Corte Argentina. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 29 (1), 49-79.
- <http://rucp.cienciassociales.edu.uy/index.php/rucp/article/view/454/348>
- Chacín, R., & Leal, G. (2019). Tensión entre democracia y autoritarismo en Latinoamérica y el rol del poder judicial. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24, 75-100.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7527671>
- Chauca, V. G. (2019). *La medida cautelar y sus efectos en el proceso judiciales en los juzgados de paz letrados del Cercado de Lima*. Tesis de Maestro en Derecho Civil y Comercial en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4547/TESIS_CHAUCA_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Concytec (2018). Consejo nacional de ciencia y tecnología: Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt
- https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_versio

[n_final.pdf](#)

Correo (2015). Edición *on line* de fecha 10 de febrero del 2015

<https://diariocorreo.pe/politica/cpi-81-2-desaprueba-al-poder-judicial-563872/>

Cronbach, L.J. (1951). «Coeficiente alfa y la estructura interna de los test (*Coefficient alpha and the internal structure of tests*)». *Psychometrika* (en inglés) 16 (3): 297-334. [ISSN 0033-3123](#)

http://psych.colorado.edu/~carey/Courses/PSYC5112/Readings/alpha_Cronbach.pdf

Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009207039602400101>

Delgado, L. E. (2018). El Tedh y las condenas a España por la vulneración del derecho a ser juzgado en un plazo razonable: Las dificultades para alcanzar una duración óptima de los procesos judiciales. *Teoría y Realidad Constitucional*. 2019(42), 569-590.

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:TeoriayRealidadConstitucional-2018-42-7190/n20TRC42LDelgado.pdf>

Defensoría del pueblo (2018). El proceso de alimentos en el Perú: avances, dificultades y retos. Lima, julio de 2018. Serie Informe de Adjuntía - Informe N° 001-2018-DP/AAC

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/DEFENSORIA-ALIMENTOS-JMD-27-07-18-2.pdf>

Devis, H. (2017). *Teoría General del Proceso*. Segunda reimpresión. Editorial Temis. Bogota.

El Comercio (2019). Edición *on line* de fecha 20 de mayo del 2019.

<https://elcomercio.pe/politica/71-desaprueba-gestion-congreso-encuesta-comercio-ipsos-noticia-ecpm-636776-noticia/>

El Comercio (2018). Edición *on line* de fecha 15 de julio del 2018.

<https://elcomercio.pe/politica/comercio-ipsos-80-desaprueba-labor->

[judicial-noticia-536320-noticia/](#)

El Comercio (2012). Edición *on line* de fecha 15 de enero del 2012.

<https://archivo.elcomercio.pe/politica/gobierno/mayoria-poblacion-desaprueba-al-poder-judicial-al-congreso-noticia-1361254>

Espinoza, E. E. (2018). El Problema de Investigación. *Conrado*, 14 (64), 22-32.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022&lng=es&tlng=es.

Gajewska, P., & Piskrzynska, K. (2016). Measuring Quality of Maternity Services Using the Servqual Method. *Regional Formation & Development Studies*, 20, 50-59

<https://doi.org/10.15181/rfds.v20i3.1343>

Galante, Mirian. (2018). Justicia liberal y “calidad”: indios en procesos judiciales en la región de Tlaxcala (México), 1822-1825. *Nuevo Mundo – Mundos Nuevos* (2018).

<https://doi.org/10.4000/nuevomundo.72094>

Ganga F., Alarcón N., Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*. 2019; 27(4):668-681.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141890252&lang=es&site=eds-live>

Ganguli, S., & Roy, S. K. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Managing Service Quality*, 20(5), 404-424.

<https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/service-quality-dimensions-of-hybrid-services-s4v3GGRBpc>

Gómez, J.-L. (2019). Sobre el nombramiento del Presidente y de los Vocales del Consejo General del Poder Judicial. Una reflexión desde el sentido común. *Teoría y Realidad Constitucional*, 2019(44), 209-235.

<http://revistas.uned.es/index.php/TRC/article/view/26001/20547>

González, R. (2015). Evaluación de la Calidad del Servicio percibida en Entidades Bancarias a través de la Escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91139263008>

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications
- Hasan, M., Khan, M. N., & Farooqi, R. (2019). Service Quality Measurement Models: comparative analysis and application in airlines industry. *Global Journal of Enterprise Information System*, 10(3), 29-41.
https://www.researchgate.net/publication/337673218_Service_Quality_Measurement_Models_comparative_analysis_and_application_in_airlines_industry
- Henao, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23.
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2318/1438>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Mc Graw Hill Education.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hinostroza, A. (2018). Compendio de derecho procesal civil. Primera edición. Tomo II. IDEMSA. Lima.
- Instituto de Estudios Peruanos, IEP (2019). Instituto de estudios peruanos: Informe de Opinión – Julio 2019 Fiscalía y Poder Judicial Encuesta Nacional Urbano Rural
<https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2019/07/Informe-OP-Julio-2019-Fiscalia-y-PJ.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2017). Provincia de Lima: Resultados definitivos de los censos nacionales 2017. Lima.
<http://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>
- Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur, IPSOS (2020). Informe de Resultados Opinión Data - Abril - Perú, abril de 2020
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020->

[04/opinion_data - 22 de abril del 2020.pdf](#)

Kerlinger, F., y Lee, H (1979). Investigación del comportamiento. Cuarta edición.
Mc Graw Hill

https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Compportamiento_Kerlinger_Fred_N_PDF

Kumar, M., Kee, F. T., & Charles, V. (2010). Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3), 351-377.

<https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/comparative-evaluation-of-critical-factors-in-delivering-service-S3eA6nV1D2>

Kuo, C. M., Chen, L. C., & Lu, C. Y. (2012). Factorial validation of hospitality service attitude. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 944-951.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431911001782>

Llosa, S., Chandon, J. L., & Orsingher, C. (1998). An empirical study of SERVQUAL's dimensionality. *The Service Industries Journal*, 18(2), 16-44.

<https://www.semanticscholar.org/paper/An-Empirical-Study-of-Servqual%27s-Dimensionality-Llosa-Chandon/88a4b3e0b1e983a289f2b6438501c424520fe0f5>

Mariño-Mesías, R. M., Rubio-Andrada, L., y Rodríguez-Anton, J.M. (2014). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano

https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf

Monroy, J. (2017). Teoría general del Proceso. Cuarta edición. COMMUNITAS. Lima.

Núñez, L. A., Giordano, M. V., Menacho, I., Uribe, Y. C., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 9(1), 19-35.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8671/1/2018_Nu%c3%b1ez

[Competencias-administrativas-en-la-calidad-del%20servicio.pdf](#)

Olano, S. R. (2020). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del Gobierno Local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 159-180.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878538>

Ordóñez, D. (2021) Crónica de la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. *Cuadernos Europeos de Deusto*, 64, 139-183.

<https://ced.revistas.deusto.es/article/view/2097>

Palomino, I. I. P., Calla, K. M., Yangali, J. S., Vasquez, M. R., Arrátia, G. K., Luis, J., & López, R. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 10(2). 46-63.

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/440/498>

Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 64, no. 1, 1988, pp 12-40:

<http://healthpartners.chistjosephhealth.org/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf>

Pastor-Gosálbez, I., Belzunegui-Eraso, A., Calvo Merino, M., & Pontón Merino, P. (2021). La violencia de género en España: un análisis quince años después de la Ley 1/2004. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 174(3), 109-128.

http://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_174_061615283166268.pdf

Retamozo, M. (2014, mayo). ¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales? *Ciencia, Docencia y Tecnología*, (48):173-202.

<https://www.redalyc.org/pdf/145/14531006007.pdf>

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality. New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage

<https://sk.sagepub.com/books/service-quality>

Szekely, A. (1999). *Democracy, judicial reform, the rule of law, and environmental*

- justice in Mexico. *Houston Journal of International Law*, 21(3), 385-426.
<http://www.hjil.org/articles/hjil-21-3-szekely.pdf>
- Vásquez, M. (2016). *Temas de derecho procesal y administración de justicia: mecanismos alternos, procesos judiciales, temas probatorios y procesos administrativos*. Universidad del Norte.
<https://play.google.com/books/reader?id=5TGjDwAAQBAJ&pg=GBS.PT4&hl=es>
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). Testing the Reliability of the Banking Service Quality: A Case Study of Commercial Banks in Vietnam. *Ilkogretim Online*, 20(5), 4146-4154.
<https://ilkogretim-online.org/fulltext/218-1617092865.pdf?1628012050>
- Yuni, J. y Urbano, C (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. (2ª ed.). Editorial Brujas
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Woodall, T. (2001). Six Sigma and Service Quality: Christian Grönroos Revisited. *Journal of Marketing Management*, 17(5-6), 595-607.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1362/026725701323366953>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso judicial	El proceso judicial es el conjunto dialéctico de actos, ejecutados con sujeción a determinadas reglas más o menos rígidas, realizados durante el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, por distintos sujetos que se relacionan entre sí con intereses idénticos, diferentes o contradictorios, pero vinculados intrínsecamente por fines privados y públicos.	La variable independiente proceso judicial de acuerdo a Monroy (2017) tiene cinco dimensiones: 1. Conjunto dialéctico de Actos, 2. Reglas determinadas, 3. Ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, 4. Intereses idénticos, diferentes o contradictorios y 5. Fines privados y públicos. Posteriormente cada variable se descompuso en determinados indicadores y por cada indicador se crearon determinados ítems; en esta investigación se creó por el presente autor la encuesta de 22 ítems referido a las percepciones de proceso judicial, cada pregunta tuvo como respuestas cinco alternativas ordenadas de acuerdo a una determinada escala	<p>Dimensión 1: Conjunto Dialéctico de Actos</p> <p>Dimensión 2: Determinadas Reglas</p> <p>Dimensión 3: Ejercicio de la Función Jurisdiccional del Estado.</p> <p>Dimensión 4: Intereses Idénticos, Diferentes y Contradictorios</p> <p>Dimensión 5: Fines Privados y Públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de conflictos: el proceso busca solucionar los conflictos del demandante y demandado. • Demandante y demandado tienen intereses opuestos. • Normas procesales: planifican el proceso, ordenan el proceso, fijan plazos • Cumplimiento formal. • Impartir justicia • Actividad judicial del Estado • Intereses idénticos • Intereses contradictorios • Paz social: armonía, tranquilidad • Justicia 	<p>Escala de medición: Ordinal</p> <p>Variable: Politómica</p> <p>Escala de Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>

		de medición. Proceso judicial al ser también una variable cualitativa, politómica y ordinal, se midió empleando el instrumento de medición denominado encuesta,			
Calidad de servicio	<p>La calidad de servicio es definida como la discrepancia entre las percepciones de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por una empresa en particular y sus expectativas sobre las empresas que ofrecen tales servicios. (...)</p> <p>El constructo de calidad como se conceptualiza en la literatura de servicios y medido por SERVQUAL, involucra la calidad percibida. La calidad percibida es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad general de una entidad (Zeithaml 1987). (...) es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y resulta de una comparación de expectativas con percepciones del desempeño.</p>	<p>La variable dependiente calidad de servicio de acuerdo a Parasuraman et al. (1988) tiene cinco dimensiones: 1. Elementos tangibles, 2. Confiabilidad, 3. Capacidad de respuesta, 4. Seguridad, y 5. Empatía. Seguidamente cada variable se descompuso en determinados indicadores y por cada indicador existen determinados ítems; en esta investigación se adaptó a nuestro medio por el presente autor la encuesta de 22 ítems referido a las percepciones de calidad de servicio del modelo SERVQUAL obra de Parasuraman, et al. (1988), cada pregunta tuvo como respuestas cinco alternativas ordenadas de acuerdo a una determinada escala</p>	<p>Dimensión 1: Elementos tangibles</p> <p>Dimensión 2: Confiabilidad</p> <p>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</p> <p>Dimensión 4: Seguridad</p> <p>Dimensión 5: Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos e instalaciones modernas y en buen estado. • Personal de apariencia pulcra y ordenada. • Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable. • Capacidad para realizar el servicio prometido con precisión. • Disposición permanente a la atención e información al usuario. • Cumplimiento de plazos, servicio puntual y rápido. • Confianza al usuario y seguridad en los tramites • Absolución de dudas y resolución de problemas • Atención 	<p>Escala de medición: Ordinal</p> <p>Variable: Politómica</p> <p>Escala de Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>

		de medición. Calidad de servicio al ser también una variable cualitativa, politómica y ordinal, se midió empleando el instrumento de medición denominado encuesta.		personalizada y comprensiva e interés en mejorar el servicio • Interés en resolución de problemas del usuario y horarios adecuados	
--	--	--	--	---	--

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Proceso judicial en la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de un distrito de Lima, 2021							
AUTOR: Davila Davila, Pio Miguel Angel							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Cómo influye el proceso judicial en la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?	Determinar la influencia del proceso judicial en la calidad de servicio en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	El proceso judicial influyen positivamente en la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	Variable dependiente: Calidad de servicio (Variable cualitativa y ordinal)				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y Valores	Niveles y Rangos
¿Cómo influye el proceso judicial en los Elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?	Determinar la influencia del proceso judicial en los Elementos tangibles en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	El proceso judicial influye positivamente en los Elementos tangibles en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	Dimensión 1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos e instalaciones modernas y en buen estado. Personal de apariencia pulcra y ordenada. 	1 - 4	Escala de medición: Ordinal Variable: Politómica Escala de Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Calidad de servicio Eficiente (81 – 110) Medianamente eficiente (52 – 80) Deficiente (22 – 51) Dimensión 1: Elementos tangibles Eficiente (16 – 20) Medianamente eficiente (10 – 15)

¿Cómo influye el proceso judicial en la Confiabilidad en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?	Determinar la influencia del proceso judicial en la Confiabilidad en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	El proceso judicial influye positivamente en la Confiabilidad en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	Dimensión 2: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable. • Capacidad para realizar el servicio prometido con precisión. 	5 - 9		Deficiente (04 – 09)
¿Cómo influye el proceso judicial en la Capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?	Determinar la influencia del proceso judicial en la Capacidad de respuesta en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	El proceso judicial influye positivamente en la Capacidad de respuesta en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición permanente a la atención e información al usuario. • Cumplimiento de plazos, servicio puntual y rápido. 	10 - 13		Deficiente (05 – 11)
¿Cómo influye el proceso judicial en la Seguridad en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?	Determinar la influencia del proceso judicial en la Seguridad en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	El proceso judicial influye positivamente en la Seguridad en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.	Dimensión 4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza al usuario y seguridad en los tramites • Absolución de dudas y resolución de problemas 	14 - 17		Deficiente (04 – 09)
							Dimensión 2: Confiabilidad Eficiente (19 – 25) Medianamente eficiente (12 – 18) Deficiente (05 – 11) Dimensión 3: Capacidad de respuesta Eficiente (16 – 20) Medianamente eficiente (10 – 15) Deficiente (04 – 09) Dimensión 4: Seguridad Eficiente (16 – 20)

<p>¿Cómo influye el proceso judicial en la Empatía en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021?</p>	<p>Determinar la influencia del proceso judicial en la Empatía en los Juzgados de Paz Letrados de San Juan de Miraflores, 2021.</p>	<p>El proceso judicial influye positivamente en la Empatía en los juzgados de paz letrados de San Juan de Miraflores, 2021.</p>	<p>Dimensión 5: Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y comprensiva e interés en mejorar el servicio • Interés en resolución de problemas del usuario y horarios adecuados 	<p>18 - 22</p>		<p>Medianamente eficiente (10 – 15) Deficiente (04 – 09)</p> <p>Dimensión 5: Empatía Eficiente (19 – 25) Medianamente eficiente (12 – 18) Deficiente (05 – 11)</p>

Variable independiente: Proceso judicial (Variable cualitativa y ordinal)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y Valores	Niveles y Rangos
Dimensión 1: Conjunto Dialéctico de Actos	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de conflictos: el proceso busca solucionar los conflictos del demandante y demandado. • Demandante y demandado tienen intereses opuestos. 	1 - 5	Escala de medición: Ordinal Variable: Politómica Escala de Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Proceso judicial Eficiente (81 – 110) Medianamente eficiente (52 – 80) Deficiente (22 – 51) Dimensión 1: Eficiente (16 – 20) Medianamente eficiente (10 – 15) Deficiente (04 – 09) Dimensión 2: Eficiente (19 – 25) Medianamente eficiente (12 – 18) Deficiente (05 – 11)
Dimensión 2: Determinadas Reglas	<ul style="list-style-type: none"> • Normas procesales: planifican el proceso, ordenan el proceso, fijan plazos • Cumplimiento formal 	6 - 9		

			<p>Dimensión 3: Ejercicio de la Función Jurisdiccional del Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir justicia • Actividad judicial del Estado 	10 - 13		<p>Dimensión 3: Eficiente (16 – 20) Medianamente eficiente (10 – 15) Deficiente (04 – 09)</p>
			<p>Dimensión 4: Intereses Idénticos, Diferentes y Contradictorios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses idénticos • Intereses contradictorios 	14 - 18		<p>Dimensión 4: Eficiente (16 – 20) Medianamente eficiente (10 – 15) Deficiente (04 – 09)</p>
			<p>Dimensión 5: Fines Privados y Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paz social: armonía, tranquilidad • Justicia 	19 - 22		<p>Dimensión 5: Eficiente (19 – 25) Medianamente eficiente (12 – 18) Deficiente (05 – 11)</p>

Anexo 3: Matriz operacional de la variable proceso judicial

MATRIZ OPERACIONAL

Variable independiente	Definición conceptual	Autor y año	Referencia	
Proceso judicial	El proceso judicial es el conjunto dialéctico de actos, ejecutados con sujeción a determinadas reglas más o menos rígidas, realizados durante el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, por distintos sujetos que se relacionan entre sí con intereses idénticos, diferentes o contradictorios, pero vinculados intrínsecamente por fines privados y públicos.	Monroy (2017)	Monroy Galvez, J. (2017) Teoría general del Proceso. Cuarta edición. COMMUNITAS. Lima.	
Dimensiones de la variable independiente		Monroy (2017)	Monroy Galvez, J. (2017) Teoría general del Proceso. Cuarta edición. COMMUNITAS. Lima.	
Dimensión 1: Conjunto Dialéctico de Actos	Su inicio es la propuesta de la solución de un conflicto, dejando de lado si la otra parte tiene voluntad de discutir. Por esa razón, los intereses contradictorios son los más trascendentes, tanto que la labor del sujeto más importante del proceso -el juez- es condensarlos, luego de que las posiciones han sido contenidas, en una decisión final (la sentencia) que, valorando los actos de las partes, manifiesta un acto de autoridad (...).			
Dimensión 2: Determinadas	Estas normas son una especie de las normas procesales, que bien			

Reglas	podríamos llamarlas normas de procedimiento, su cumplimiento formal es regularmente planteado como una exigencia para su validez, sin embargo no todas tienen tal esencia, es decir, hay algunas normas que solo postulan ciertos requisitos, sin que su incumplimiento sea necesariamente causal de invalidez del acto.			
Dimensión 3: Ejercicio de la Función Jurisdiccional del Estado	La actividad judicial, aún cuando también esté realizada por algunos sujetos que no tienen función pública, las partes (demandante y demandado), por ejemplo, importa un ejercicio público trascendente, tal vez el más importante que realice el Estado: impartir justicia.			
Dimensión 4: Intereses Idénticos, Diferentes y Contradictorios	Los intereses contradictorios de las partes constituyen el elemento central y distintivo del proceso judicial. Sin embargo, al margen de tan certera afirmación, los partícipes del proceso distintos de las partes (el juez, los testigos, los auxiliares de justicia) tienen también interés en este, el que no solo es distinto de cualquiera de las partes, sino que además, no es contradictorio con ninguno, sino simplemente individual, distinto, autónomo.			
Dimensión 5: Fines Privados y Públicos	Finalmente, la dialéctica a la que se ha venido haciendo referencia, alcanza su punto culminante cuando se advierte que a pesar de los			

	<p>intereses contradictorios y personales que cada interviniente ha propuesto, todos, de una u otra manera, han coadyuvado para que se logren dos fines a través del proceso, uno privado: que se ponga fin al conflicto de intereses, y otro público: que a través del proceso se postule una sociedad con paz social en justicia.</p>			
--	---	--	--	--

Anexo 4: Matriz operacional de la variable calidad de servicio

MATRIZ OPERACIONAL

Variable dependiente	Definición conceptual	Autor y año	Referencia	
Calidad de servicio	<p>Definición de calidad de servicio como la discrepancia entre las percepciones de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por una empresa en particular y sus expectativas sobre las empresas que ofrecen tales servicios. (...) El constructo de calidad como se conceptualiza en la literatura de servicios y medido por SERVQUAL, involucra la calidad percibida. La calidad percibida es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad general de una entidad (Zeithaml 1987). (...) es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y resulta de una comparación de expectativas con percepciones del desempeño.</p>	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988).	<p>Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' <i>Journal of Retailing</i>, Vo. 64, no. 1, 1988, pp 12-40 <online: http://healthpartners.chistjosephhealth.org/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf</p>	
Dimensiones de la variable dependiente		Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988).	Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' <i>Journal of Retailing</i> , Vo. 64, no. 1, 1988, pp 12-40 <online: http://healthpartners.chistjosephhealth.org/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf	
Dimensión 1: Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.			

Dimensión 2: Confiabilidad	Habilidad para ofrecer un servicio confiable y consecuente.		rg/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Disposición para brindar un servicio ágil y ayudando a los usuarios.			
Dimensión 4: Seguridad	Preparación de los empleados, cortesía, y habilidad para transmitir confianza y seguridad.			
Dimensión 5: Empatía	Proveer cuidado y atención individual y personalizada a los clientes.			



Anexo5: Certificados de validez

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO JUDICIAL
DRA. YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: CONJUNTO DIALECTICO DE ACTOS							
1	El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X		
2	Usted considera que el demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
3	Usted considera que el abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
4	En el proceso judicial el Juez va a escuchar a ambas partes: demandante y demandado y así va a emitir su sentencia.	X		X		X		
5	En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DETERMINADAS REGLAS							
6	El proceso judicial se desarrolla de manera ordenada.	X		X		X		
7	El proceso judicial tiene plazos razonables.	X		X		X		
8	El proceso judicial esta debidamente organizado.	X		X		X		
9	El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL DEL ESTADO							
10	En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	X		X		X		
11	En el proceso judicial se están respetando sus derechos	X		X		X		
12	El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	X		X		X		
13	El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INTERESES IDÉNTICOS, DIFERENTES Y CONTRADICTORIOS							

14	En el proceso judicial su abogado lo esta apoyando	X		X		X		
15	En el proceso judicial el Juez es justo en sus decisiones.	X		X		X		
16	En el proceso judicial los empleados del Juzgado son justos	X		X		X		
17	En el proceso judicial el demandado lo esta atacando.	X		X		X		
18	En el proceso judicial el abogado del demandado lo esta atacando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: FINES PRIVADOS Y PÚBLICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En el proceso judicial se va a obtener la armonía.	X		X		X		
20	En el proceso judicial se va a obtener un resultado justo.	X		X		X		
21	En el proceso judicial se va a poner fin al conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X		
22	La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DRA. SORIA PÉREZ, YOLANDA FELICITAS

DNI: 10590428

Especialidad del validador:

Metodóloga / Doctora en Administración de la Educación.

28 de Junio del 2021



DRA. YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ

DNI N° 10590428

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

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

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

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
DRA. YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES:	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.) modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	X		X		X		
6	Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	X		X		X		
7	El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	X		X		X		
8	El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	X		X		X		
9	El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El Juez o los empleados del Juzgado no les dice a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios.	X		X		X		
11	Usted no recibe un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	X		X		X		
12	Los empleados del Juzgado no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.	X		X		X		

DIMENSION 4: SEGURIDAD:		Si	No	Si	No	Si	No
14	Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	X		X		X	
15	Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	X		X		X	
16	Los empleados del Juzgado son educados.	X		X		X	
17	Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	X		X		X	
DIMENSION 5: EMPATÍA:		Si	No	Si	No	Si	No
18	El Juzgado no le brinda atención individual.	X		X		X	
19	Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	X		X		X	
20	Los empleados del Juzgado no saben cuáles son las necesidades de Usted.	X		X		X	
21	El Juzgado no se preocupa por sus mejores intereses.	X		X		X	
22	El Juzgado no tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus clientes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DRA. SORIA PÉREZ, YOLANDA FELICITAS

DNI: 10590428

Especialidad del validador: **Metodóloga / Doctora en Administración de la Educación**

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

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

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

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

28 de Junio del 2021



DRA. YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ

DNI N° 10590428

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO JUDICIAL
DR. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONJUNTO DIALÉCTICO DE ACTOS							
1	El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X		
2	Usted considera que el demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
3	Usted considera que el abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
4	En el proceso judicial el Juez va a escuchar a ambas partes: demandante y demandado y así va a emitir su sentencia.	X		X		X		
5	En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DETERMINADAS REGLAS							
6	El proceso judicial se desarrolla de manera ordenada.	X		X		X		
7	El proceso judicial tiene plazos razonables.	X		X		X		
8	El proceso judicial esta debidamente organizado.	X		X		X		
9	El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL DEL ESTADO							
10	En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	X		X		X		
11	En el proceso judicial se están respetando sus derechos	X		X		X		
12	El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	X		X		X		
13	El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INTERESES IDÉNTICOS, DIFERENTES Y CONTRADICTORIOS							
14	En el proceso judicial su abogado lo esta apoyando	X		X		X		

15	En el proceso judicial el Juez es justo en sus decisiones.	X		X		X	
16	En el proceso judicial los empleados del Juzgado son justos	X		X		X	
17	En el proceso judicial el demandado lo esta atacando.	X		X		X	
18	En el proceso judicial el abogado del demandado lo esta atacando.	X		X		X	
	DIMENSION 5: FINES PRIVADOS Y PÚBLICOS	Si	No	Si	No	Si	No
19	En el proceso judicial se va a obtener la armonía.	X		X		X	
20	En el proceso judicial se va a obtener un resultado justo.	X		X		X	
21	En el proceso judicial se va a poner fin al conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	X		X		X	
22	La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO** **DNI: 29308486**

Especialidad del validador: **Doctor en Educación, Magister en Administración de Negocios (M.B.A.), Ingeniero Industrial.**

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

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

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

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

Lima Norte, 28 de Junio del 2021

DR. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO

DNI: 29308486

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
 DR. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES:							
1	El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.) modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	X		X		X		
6	Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	X		X		X		
7	El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	X		X		X		
8	El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	X		X		X		
9	El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El Juez o los empleados del Juzgado no les dice a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios.	X		X		X		
11	Usted no recibe un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	X		X		X		
12	Los empleados del Juzgado no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.	X		X		X		

	DIMENSION 4: SEGURIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	X		X		X		
15	Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	X		X		X		
16	Los empleados del Juzgado son educados.	X		X		X		
17	Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 5: EMPATIA:	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El Juzgado no le brinda atención individual.	X		X		X		
19	Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	X		X		X		
20	Los empleados del Juzgado no saben cuáles son las necesidades de Usted.	X		X		X		
21	El Juzgado no se preocupa por sus intereses en este proceso.	X		X		X		
22	El Juzgado no tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO** **DNI: 29308486**

Especialidad del validador: **Doctor en Educación, Magister en Administración de Negocios (M.B.A.), Ingeniero Industrial.**

Lima Norte, 28 de Junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

DR. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO

DNI: 29308486

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO JUDICIAL
 DR. ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONJUNTO DIALÉCTICO DE ACTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que se tiene con el demandado.	X		X		X		
2	Usted considera que el demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
3	Usted considera que el abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	X		X		X		
4	En el proceso judicial el Juez emite sentencia objetiva y transparente considerando las versiones de las partes: del demandante y demandado	X		X		X		
5	En el proceso judicial la sentencia del Juez soluciona en definitiva el conflicto de intereses que se tiene con el demandado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DETERMINADAS REGLAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El proceso judicial se desarrolla considerando la normativa jurídica	X		X		X		
7	El proceso judicial hace respetar los plazos razonables.	X		X		X		
8	El proceso judicial esta se desarrolla con la debida organización.	X		X		X		
9	El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL DEL ESTADO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el proceso judicial el Juez imparte justicia absoluta.	X		X		X		
11	En el proceso judicial se respetan los derechos de los interesados	X		X		X		
12	El Estado a través del proceso judicial tiende a mantener el apoyo jurídico.	X		X		X		

13	El Estado se preocupa por el avance y finalización del proceso judicial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INTERESES IDÉNTICOS, DIFERENTES Y CONTRADICTORIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En el proceso judicial su abogado cumple el rol de defensa que le corresponde.	X		X		X		
15	En el proceso judicial el Juez es imparcial en sus decisiones.	X		X		X		
16	En el proceso judicial los servidores del Juzgado son neutrales.	X		X		X		
17	En el proceso judicial el demandado tiene conductas agresivas.	X		X		X		
18	En el proceso judicial el abogado tiene conductas que no le corresponde.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: FINES PRIVADOS Y PÚBLICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En el proceso judicial se desarrolla con un clima de armonía.	X		X		X		
20	En el proceso judicial con frecuencia se obtienen resultado razonables.	X		X		X		
21	En el proceso judicial se poner fin al conflicto de intereses que se tiene con el demandado.	X		X		X		
22	La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

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.

08 de julio del 2021



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cert. SUNEDU: A 01535796
 Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 317 N° 18
 DNI: 32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
DR. ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES:							
1	El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.) modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo practican.	X		X		X		
6	Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	X		X		X		
7	El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	X		X		X		
8	El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	X		X		X		
9	El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El Juez o empleados del Juzgado expresan a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios.	X		X		X		
11	Se tiene un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	X		X		X		
12	Los empleados del Juzgado siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	Los empleados del Juzgado tienden estar ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD:		Si	No	Si	No	Si	No
14	Usted tiene y mantiene confianza en los empleados del Juzgado.	X		X		X	
15	Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	X		X		X	
16	Los empleados del Juzgado son brindan su servicio con eficacia.	X		X		X	
17	Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien el rol que le corresponde.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA:		Si	No	Si	No	Si	No
18	El Juzgado le brinda atención individualizada.	X		X		X	
19	Los empleados del Juzgado le brindan atención personalizada.	X		X		X	
20	Los empleados del Juzgado saben cuáles son las necesidades de Usted.	X		X		X	
21	El Juzgado se preocupa por sus intereses en este proceso.	X		X		X	
22	El Juzgado tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **ES APLICABLE, TIENE SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. **MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO**

DNI: 32403439

Especialidad del validador: **Metodólogo**

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

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

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

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

08 de julio del 2021



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cert. SUNEDU: A 01535796
 Cert. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

Variable calidad de servicio

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																									
		DIMENSION 01					DIMENSION 02					DIMENSION 03				DIMENSION 04				DIMENSION 05					
		Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad respuesta				Seguridad				Empatía						
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	21	P22		
5	SUJETO 01	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3		
6	SUJETO 02	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3		
7	SUJETO 03	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	5		
8	SUJETO 04	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	3		
9	SUJETO 05	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3		
10	SUJETO 06	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	2		
11	SUJETO 07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	SUJETO 08	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1		
13	SUJETO 09	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3		
14	SUJETO 10	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	2		
15	SUJETO 11	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2			
16	SUJETO 12	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	2		
17	SUJETO 13	4	3	4	3	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3		
18	SUJETO 14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
19	SUJETO 15	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2			
20	SUJETO 16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	2	5		
21	SUJETO 17	5	5	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	3	5	5	1		
22	SUJETO 18	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	1	5	2	2	2	2	3		
23	SUJETO 19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3		
24	SUJETO 20	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5	4	3	4	4	4	2	3	4		
25	SUJETO 21	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
26	SUJETO 22	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	1			
27	SUJETO 23	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	1		
28	SUJETO 24	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3		
29	SUJETO 25	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4			
30	SUJETO 26	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3		
31	SUJETO 27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	SUJETO 28	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3		
33	SUJETO 29	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	2		
34	SUJETO 30	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4		

Anexo 7: Capturas de pantalla del SPSS del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach para las variables del estudio

Variable proceso judicial

The screenshot displays the SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the following content:

Fiabilidad

Escala: ALFA DE CRONBACH DE PROCESO JUDICIAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	3,20	1,157	30
El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	3,80	1,186	30
Usted considera que el abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	3,67	1,295	30
En el proceso judicial el Juez va a escuchar a ambas partes: demandante y demandado y asi va a emitir su sentencia.	4,10	1,242	30
En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	3,67	,922	30
El proceso judicial es...	3,27	1,033	30

The bottom of the window shows the system tray with the date 10/08/2021 and time 12:57 a.m.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 1222, W: 404 pt. | 01:00 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	3,67	,922	30
El proceso judicial se desarrolla de manera ordenada.	3,37	1,033	30
El proceso judicial tiene plazos razonables.	2,60	1,354	30
El proceso judicial esta debidamente organizado.	2,93	1,202	30
El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	3,33	1,155	30
En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	3,60	1,192	30
En el proceso judicial se están respetando sus derechos	3,57	1,006	30
El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	2,93	1,337	30
El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	2,50	1,253	30
En el proceso judicial su abogado lo esta apoyando	4,20	,925	30
En el proceso judicial el Juez es justo en sus decisiones.	3,40	,894	30
En el proceso judicial los empleados del Juzgado son justos	3,20	1,095	30
En el proceso judicial el demandado lo esta atacando.	3,20	1,270	30
En el proceso judicial el abogado del demandado lo esta atacando.	2,97	1,273	30
En el proceso judicial se va a obtener la armonia.	2,90	1,094	30
En el proceso judicial se va a obtener un resultado justo.	2,97	,999	30
En el proceso judicial se va a poner fin al conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	3,30	,915	30
La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.	3,60	1,163	30

Estadísticas de total de elemento

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 1222, W: 404 pt. | 01:01 a.m. 10/08/2021

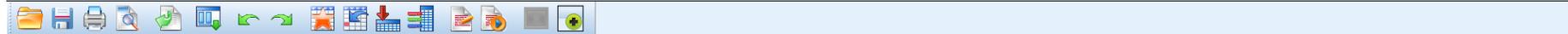
*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad. 3,60 1,163 30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	69,80	186,648	,428	,896
El proceso judicial esta solucionando el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	69,20	187,338	,393	,897
Usted considera que el abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	69,33	183,954	,452	,895
En el proceso judicial el Juez va a escuchar a ambas partes: demandante y demandado y así va a emitir su sentencia.	68,90	190,576	,274	,900
En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	69,33	186,575	,559	,893
El proceso judicial se desarrolla de manera ordenada.	69,63	181,551	,679	,890
El proceso judicial tiene plazos razonables.	70,40	189,421	,275	,901
El proceso judicial esta debidamente organizado.	70,07	177,857	,693	,889
El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	69,67	177,126	,750	,887
En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	69,40	181,972	,564	,892
En el proceso judicial se están respetando sus derechos	69,43	177,840	,844	,886
El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	70,07	173,444	,746	,887
El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	70,50	180,810	,568	,892
En el proceso judicial su	69,99	184,883	,671	,887



Cumple todo lo que establece la ley.	69,40	181,972	,564	,892
En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	69,43	177,840	,844	,886
En el proceso judicial se están respetando sus derechos	70,07	173,444	,746	,887
El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	70,50	180,810	,568	,892
El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	68,80	191,683	,351	,897
En el proceso judicial su abogado lo esta apoyando	69,60	185,076	,643	,891
En el proceso judicial el Juez es justo en sus decisiones.	69,80	180,441	,675	,890
En el proceso judicial los empleados del Juzgado son justos	69,80	199,062	,023	,907
En el proceso judicial el demandado lo esta atacando.	70,03	195,068	,136	,904
En el proceso judicial el abogado del demandado lo esta atacando.	70,10	179,266	,719	,889
En el proceso judicial se va a obtener la armonía.	70,03	181,344	,712	,889
En el proceso judicial se va a obtener un resultado justo.	69,70	184,217	,662	,891
En el proceso judicial se va a poner fin al conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	69,40	187,834	,387	,897
La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.				

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
73,00	201,517	14,196	22

```

NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos4 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=CS01 CS02 CS03 CS04 CS05 CS06 CS07 CS08 CS09 CS10 CS11 CS12 CS13 CS14 CS15 CS16 CS17
CS18 CS19 CS20 CS21 CS22
/SCALE('ALFA DE CRONBACH DE CALIDAD DE SERVICIO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
    
```



Variable calidad de servicio

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the following content:

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos4]

Escala: ALFA DE CRONBACH DE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.) modernos.	3,23	1,104	30
Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	2,93	1,143	30
Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	3,17	1,177	30
La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	2,90	,995	30
Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	2,47	1,074	30
Cuando Usted tiene	2,80	1,064	30

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 1222, W: 404 pt. | 01:19 a.m. 10/08/2021

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 1222, W: 404 pt. | 01:19 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

de servicios prestados.	2,47	1,074	30
Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	2,80	1,064	30
Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	2,73	1,081	30
El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	2,97	,964	30
El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	2,97	1,299	30
El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	2,83	,874	30
El Juez o los empleados del Juzgado no les dice a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios.	2,67	,922	30
Usted no recibe un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	2,67	1,124	30
Los empleados del Juzgado no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	3,47	1,042	30
Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.	2,37	1,129	30
Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	2,63	1,033	30
Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	3,10	1,062	30
Los empleados del Juzgado son educados.	3,27	,944	30
Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	2,73	1,081	30
El Juzgado no le brinda atención individual.	2,63	,999	30
Los empleados del Juzgado no le brindan atención especializada.			

el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	2,73	1,081	30
El Juzgado no le brinda atención individual.	2,63	,999	30
Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	2,73	1,143	30
Los empleados del Juzgado no saben cuáles son las necesidades de Usted.	2,93	1,202	30
El Juzgado no se preocupa por sus intereses en este proceso.	2,73	1,048	30
El Juzgado no tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus usuarios.			

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopadoras, impresoras, etc.) modernos.	59,70	182,010	,544	,911
Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	60,00	182,000	,523	,911
Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	59,77	175,633	,719	,907
La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	60,03	183,826	,542	,911
Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	60,47	178,395	,693	,908
Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	60,13	176,189	,784	,906
El Juez o los empleados del Juzgado son	60,20	180,303	,619	,909

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 1222, W: 404 pt. | 01:21 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen.	60,47	178,395	,693	,908
Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	60,13	176,189	,784	,906
El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	60,20	180,303	,619	,909
El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	59,97	181,344	,661	,909
El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	59,97	171,068	,785	,905
El Juez o los empleados del Juzgado no les dice a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios.	60,10	189,610	,377	,914
Usted no recibe un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	60,27	188,754	,388	,914
Los empleados del Juzgado no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	60,27	177,995	,673	,908
Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.	59,47	209,499	-,369	,929
Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	60,57	177,082	,702	,907
Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	60,30	175,528	,834	,905
Los empleados del Juzgado son educados.	59,83	182,420	,554	,911
Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	59,67	184,299	,556	,911
El Juzgado no le brinda atención individual.	60,20	182,717	,533	,911
Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	60,30	183,114	,567	,911

ayudar a los usuarios.
Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente.

Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	60,57	177,082	,702	,907
Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	60,30	175,528	,834	,905
Los empleados del Juzgado son educados.	59,83	182,420	,554	,911
Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	59,67	184,299	,556	,911
El Juzgado no le brinda atención individual.	60,20	182,717	,533	,911
Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	60,30	183,114	,567	,911
Los empleados del Juzgado no saben cuáles son las necesidades de Usted.	60,20	184,648	,434	,913
El Juzgado no se preocupa por sus intereses en este proceso.	60,00	185,862	,370	,915
El Juzgado no tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus usuarios.	60,20	181,890	,582	,910

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
62,93	199,444	14,122	22

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
RELIABILITY
/VARIABLES=P01PJ P02PJ P03PJ P04PJ P05PJ P06PJ P07PJ P08PJ P09PJ P10PJ P11PJ P12PJ P13PJ P14PJ
P15PJ P16PJ P17PJ P18PJ P19PJ P20PJ P21PJ P22PJ P01CS P02CS P03CS P04CS P05CS P06CS P07CS P08CS
P09CS P10CS P11CS P12CS P13CS P14CS P15CS P16CS P17CS P18CS P19CS P20CS P21CS P22CS
/SCALE('ALFA DE CRONBACH DE PROCESO JUDICIAL Y CALIDAD DE SERVICIO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON H: 1222, W: 404 pt. 01:21 a.m. 10/08/2021

Anexo 8: Base de datos de la muestra de estudio

Variable proceso judicial

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls																																																			
Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?																																																			
Escriba una pregunta																																																			
D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls																																																			
B1 VARIABLE: PROCESO JUDICIAL																																																			
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ															
		VARIABLE PROCESO JUDICIAL																				PROCESO JUDICIAL					VARIABLE PROCESO JUDICIAL																								
		DIMENSION 01					DIMENSION 02					DIMENSION 03					DIMENSION 04					DIMENSION 05					TOTAL 5 DIMENSIONES																								
		Conjunto dialéctico de actos					Reglas determinadas					Función jurisdiccional					Intereses contradictorios					Finalidad pública y priv					Conjunto dialéctico de actos					Reglas determinadas					Función jurisdiccional					Intereses contradictorios					Finalidad pública y privada				
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUM PJ	NIVELES PJ	SUM PJ D1	NIV PJ D1	SUM PJ D2	NIV PJ D2	SUM PJ D3	NIV PJ D3	SUM PJ D4	NIV PJ D4	SUM PJ D5	NIV PJ D5																
5	SUJETO 01	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular																
6	SUJETO 02	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	2	3	3	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular																
7	SUJETO 03	2	3	4	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente																	
8	SUJETO 04	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	5	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente																
9	SUJETO 05	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular																	
10	SUJETO 06	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	1	1	2	3	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente																	
11	SUJETO 07	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	2	3	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente																	
12	SUJETO 08	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular																	
13	SUJETO 09	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente																	
14	SUJETO 10	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular																	
15	SUJETO 11	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular																	
16	SUJETO 12	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente																	
17	SUJETO 13	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular																	
18	SUJETO 14	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente																	
19	SUJETO 15	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente																	
20	SUJETO 16	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente																	
21	SUJETO 17	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente																	
22	SUJETO 18	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	2	3	4	3	5	2	3	82	Eficiente	18	Regular	17	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente																		
23	SUJETO 19	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	1	4	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente																		
24	SUJETO 20	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	5	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente																	
25	SUJETO 21	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente																	
26	SUJETO 22	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente																	
27	SUJETO 23	4	5	5	5	4	2	2	4	5	5	2	2	5	4	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente																	
28	SUJETO 24	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular																	
29	SUJETO 25	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular																	
30	SUJETO 26	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	64	Regular	16	Regular	8	Deficiente	13	Regular	16	Regular	11	Regular																	
31	SUJETO 27	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	89	Eficiente	22	Eficiente	15	Eficiente	18	Eficiente	16	Regular	18	Eficiente																		
32	SUJETO 28	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular																	
33	SUJETO 29	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	2	3	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente																	
34	SUJETO 30	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	3	4	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente																	
35	SUJETO 31	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular																	
36	SUJETO 32	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente																	
37	SUJETO 33	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular																	
38	SUJETO 34	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular																		
39	SUJETO 35	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente																	
40	SUJETO 36	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular																		
41	SUJETO 37	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente																	
42	SUJETO 38	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente																	
43	SUJETO 39	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente																	
44	SUJETO 40	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente																	
45	SUJETO 41	3	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	3	4	3	5	2	3	82	Eficiente	18	Regular	17	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente																	
46	SUJETO 42	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	1	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente																		
47	SUJETO 43	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	5	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente																	
48	SUJETO 44	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente																	
49	SUJETO 45	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente																	
50	SUJETO 46	4	5	5	5	4	2	2	4	5	5	2	2	5	4	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente																	
51	SUJETO 47	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	5	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular																	

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

10 Arial 100%

D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Y4 =SI(X4<51,"Deficiente",SI(X4<80,"Regular","Eficiente"))

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
49	SUJETO 46	4	5	5	5	5	4	2	2	2	4	5	5	2	2	5	4	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente
50	SUJETO 47	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	5	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular	
51	SUJETO 48	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular	
52	SUJETO 49	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	4	64	Regular	16	Regular	8	Deficiente	13	Regular	16	Regular	11	Regular	
53	SUJETO 50	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular	
54	SUJETO 51	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	2	3	3	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular	
55	SUJETO 52	2	3	4	5	5	3	1	3	5	6	6	6	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente	
56	SUJETO 53	4	5	5	5	4	4	3	3	4	6	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	5	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente	
57	SUJETO 54	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular	
58	SUJETO 55	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	1	2	3	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente	
59	SUJETO 56	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	2	3	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente		
60	SUJETO 57	3	5	5	4	5	5	5	6	4	6	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular		
61	SUJETO 58	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	5	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente		
62	SUJETO 59	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular		
63	SUJETO 60	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular		
64	SUJETO 61	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente		
65	SUJETO 62	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular		
66	SUJETO 63	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente		
67	SUJETO 64	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente		
68	SUJETO 65	5	5	5	5	4	5	3	5	6	6	6	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente		
69	SUJETO 66	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
70	SUJETO 67	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular		
71	SUJETO 68	2	3	4	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente		
72	SUJETO 69	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente		
73	SUJETO 70	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular		
74	SUJETO 71	5	3	4	5	4	3	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	1	2	3	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente		
75	SUJETO 72	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	1	1	4	4	3	2	2	3	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente		
76	SUJETO 73	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular		
77	SUJETO 74	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente		
78	SUJETO 75	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular		
79	SUJETO 76	4	5	1	4	4	2	2	2	4	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular		
80	SUJETO 77	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	1	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente		
81	SUJETO 78	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	3	2	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular		
82	SUJETO 79	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente		
83	SUJETO 80	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente		
84	SUJETO 81	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente		
85	SUJETO 82	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente		
86	SUJETO 83	3	3	2	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3	5	2	82	Eficiente	18	Regular	17	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente	
87	SUJETO 84	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	1	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente		
88	SUJETO 85	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
89	SUJETO 86	4	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	22	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
90	SUJETO 87	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente		
91	SUJETO 88	4	5	5	5	5	4	2	2	4	5	5	2	5	4	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente		
92	SUJETO 89	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular		
93	SUJETO 90	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular		
94	SUJETO 91	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	64	Regular	16	Regular	8	Deficiente	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
95	SUJETO 92	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	6	4	4	5	5	1	1	5	4	4	89	Eficiente	22	Eficiente	15	Eficiente	18	Eficiente	16	Regular	18	Eficiente		
96	SUJETO 93	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
97	SUJETO 94	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	2	3	5	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular		
98	SUJETO 95	2	3	4	5	5	3	1	3	5	6	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente		
99	SUJETO 96	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	4	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente		

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3 / Hoja4

MayÚS NUM

11:16 p.m. 09/08/2021

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

100% Arial

D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Y4 =SI(X4<61,"Deficiente",SI(X4<80,"Regular","Eficiente"))

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
97	SUJETO 94	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	2	3	3	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular	
98	SUJETO 95	2	3	4	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente	
99	SUJETO 96	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	1	1	3	4	4	5	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente		
100	SUJETO 97	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular		
101	SUJETO 98	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	1	2	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente		
102	SUJETO 99	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	2	3	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente		
103	SUJETO 100	3	5	5	4	5	5	5	5	4	6	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular		
104	SUJETO 101	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	5	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente		
105	SUJETO 102	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular		
106	SUJETO 103	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular		
107	SUJETO 104	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente		
108	SUJETO 105	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular		
109	SUJETO 106	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente		
110	SUJETO 107	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente		
111	SUJETO 108	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente		
112	SUJETO 109	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente		
113	SUJETO 110	3	2	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	5	2	82	Eficiente	18	Regular	7	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente		
114	SUJETO 111	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente		
115	SUJETO 112	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
116	SUJETO 113	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
117	SUJETO 114	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente		
118	SUJETO 115	4	5	5	5	4	2	2	2	4	5	5	2	5	4	1	2	3	4	1	2	3	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente		
119	SUJETO 116	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular		
120	SUJETO 117	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular		
121	SUJETO 118	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	4	4	64	Regular	16	Regular	8	Deficiente	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
122	SUJETO 119	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	1	1	5	4	4	5	89	Eficiente	22	Eficiente	15	Eficiente	18	Eficiente	16	Regular	18	Eficiente		
123	SUJETO 120	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
124	SUJETO 121	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	3	3	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular		
125	SUJETO 122	2	3	4	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente		
126	SUJETO 123	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	4	4	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente		
127	SUJETO 124	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular		
128	SUJETO 125	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	1	2	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente		
129	SUJETO 126	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	2	3	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente		
130	SUJETO 127	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular		
131	SUJETO 128	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente		
132	SUJETO 129	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular		
133	SUJETO 130	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular		
134	SUJETO 131	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente		
135	SUJETO 132	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular		
136	SUJETO 133	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente		
137	SUJETO 134	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente		
138	SUJETO 135	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente		
139	SUJETO 136	2	4	4	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente		
140	SUJETO 137	3	3	2	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	2	1	3	3	4	3	5	2	82	Eficiente	18	Regular	7	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente		
141	SUJETO 138	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente		
142	SUJETO 139	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
143	SUJETO 140	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
144	SUJETO 141	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente		
145	SUJETO 142	4	5	5	5	4	2	2	2	4	5	5	2	5	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente			
146	SUJETO 143	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular		
147	SUJETO 144	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular		

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3 / Hoja4

MayÚS NLM

11:16 p.m. 09/08/2021

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

100% Arial 10

D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
144	SUJETO 140	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
145	SUJETO 141	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	94	Eficiente	22	Eficiente	20	Eficiente	17	Eficiente	20	Eficiente	15	Eficiente		
146	SUJETO 142	4	5	5	5	5	4	2	2	4	5	5	2	2	5	4	4	1	2	3	3	4	5	81	Eficiente	24	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	16	Regular	15	Eficiente		
147	SUJETO 143	1	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	5	58	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	15	Regular	11	Regular		
148	SUJETO 144	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	61	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	16	Regular	11	Regular		
149	SUJETO 145	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	4	64	Regular	16	Regular	8	Deficiente	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
150	SUJETO 146	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	6	6	4	4	5	5	1	1	5	4	4	5	89	Eficiente	22	Eficiente	15	Eficiente	18	Eficiente	16	Regular	18	Eficiente		
151	SUJETO 147	3	5	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	72	Regular	21	Eficiente	11	Regular	13	Regular	16	Regular	11	Regular		
152	SUJETO 148	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	2	3	5	74	Regular	19	Eficiente	9	Regular	12	Regular	21	Eficiente	13	Regular		
153	SUJETO 149	2	3	4	5	5	3	1	3	5	6	6	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	90	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	20	Eficiente		
154	SUJETO 150	4	5	5	5	4	4	3	3	4	6	4	3	4	3	4	1	1	3	4	4	5	81	Eficiente	23	Eficiente	14	Eficiente	16	Eficiente	12	Regular	16	Eficiente			
155	SUJETO 151	4	5	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	77	Regular	18	Regular	12	Regular	12	Regular	23	Eficiente	12	Regular		
156	SUJETO 152	5	3	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	2	2	4	4	1	1	2	3	58	Regular	21	Eficiente	6	Deficiente	8	Deficiente	16	Regular	7	Deficiente		
157	SUJETO 153	3	2	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	2	2	3	4	4	4	69	Regular	15	Regular	11	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Eficiente		
158	SUJETO 154	3	5	5	4	5	5	6	5	4	6	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	81	Eficiente	22	Eficiente	19	Eficiente	14	Eficiente	15	Regular	11	Regular		
159	SUJETO 155	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	4	4	5	83	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	18	Regular	18	Eficiente		
160	SUJETO 156	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	3	81	Eficiente	21	Eficiente	15	Eficiente	15	Eficiente	20	Eficiente	10	Regular		
161	SUJETO 157	4	5	1	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	3	63	Regular	18	Regular	8	Deficiente	10	Regular	15	Regular	12	Regular		
162	SUJETO 158	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	12	Regular	7	Deficiente		
163	SUJETO 159	1	5	5	5	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	3	2	55	Regular	19	Eficiente	10	Regular	6	Deficiente	11	Deficiente	9	Regular		
164	SUJETO 160	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	55	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Regular	14	Regular	8	Deficiente		
165	SUJETO 161	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	5	3	3	3	1	2	3	4	5	57	Regular	11	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	15	Regular	14	Eficiente		
166	SUJETO 162	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	99	Eficiente	24	Eficiente	18	Eficiente	17	Eficiente	25	Eficiente	15	Eficiente			
167	SUJETO 163	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	5	2	1	3	3	2	2	2	2	49	Deficiente	14	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente		
168	SUJETO 164	3	3	2	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3	5	2	82	Eficiente	18	Regular	17	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	14	Eficiente		
169	SUJETO 165	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	4	91	Eficiente	22	Eficiente	18	Eficiente	19	Eficiente	16	Regular	16	Eficiente		
170	SUJETO 166	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	88	Eficiente	19	Eficiente	17	Eficiente	16	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
171	SUJETO 167	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Eficiente	21	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	20	Eficiente	16	Eficiente		
172	SUJETO 168																																				
173	SUJETO 169																																				
174	SUJETO 170																																				
175	SUJETO 171																																				
176	SUJETO 172																																				
177	SUJETO 173																																				
178	SUJETO 174																																				
179	SUJETO 175																																				
180	SUJETO 176																																				
181	SUJETO 177																																				
182	SUJETO 178																																				
183	SUJETO 179																																				
184	SUJETO 180																																				
185	SUJETO 181																																				
186	SUJETO 182																																				
187	SUJETO 183																																				
188	SUJETO 184																																				
189	SUJETO 185																																				
190	SUJETO 186																																				
191	SUJETO 187																																				
192	SUJETO 188																																				
193	SUJETO 189																																				
194	SUJETO 190																																				

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3 / Hoja4

NUM 01:38 a.m. 10/08/2021

Variable calidad de servicio

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls																																																		
Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?																																																		
B1 VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																																																		
	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																						CALIDAD DE SERVICIO					VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																						
	DIMENSION 01					DIMENSION 02					DIMENSION 03					DIMENSION 04					DIMENSION 05					TOTAL 5 DIMENSIONES																								
	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad respuesta					Seguridad					Empatia					Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad respuesta					Seguridad					Empatia				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUM CS	NIVELES CS	SUM CS D1	NIV CS D1	SUM CS D2	NIV CS D2	SUM CS D3	NIV CS D3	SUM CS D4	NIV CS D4	SUM CS D5	NIV CS D5																
5	SUJETO 01	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	72	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Eficiente	13	Regular	18	Regular															
6	SUJETO 02	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Regular	15	Regular																
7	SUJETO 03	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	5	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular															
8	SUJETO 04	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	3	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente															
9	SUJETO 05	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular																
10	SUJETO 06	3	2	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	3	2	1	4	2	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular															
11	SUJETO 07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular																
12	SUJETO 08	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente															
13	SUJETO 09	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente																
14	SUJETO 10	2	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente																
15	SUJETO 11	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente															
16	SUJETO 12	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	2	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente															
17	SUJETO 13	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente																
18	SUJETO 14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente																
19	SUJETO 15	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular																
20	SUJETO 16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	2	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular																
21	SUJETO 17	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	51	Regular	17	Eficiente	5	Deficiente	10	Regular	4	Deficiente	15	Regular																
22	SUJETO 18	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	1	5	2	2	2	3	54	Regular	9	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Deficiente																
23	SUJETO 19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	68	Regular	16	Eficiente	15	Regular	14	Eficiente	12	Regular	11	Deficiente																
24	SUJETO 20	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5	4	3	4	4	2	3	4	87	Eficiente	17	Eficiente	21	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular																
25	SUJETO 21	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	70	Regular	17	Eficiente	13	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Regular																
26	SUJETO 22	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	1	73	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	8	Deficiente	17	Eficiente	9	Deficiente																
27	SUJETO 23	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	51	Regular	5	Deficiente	11	Deficiente	13	Regular	14	Eficiente	8	Deficiente																
28	SUJETO 24	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	74	Regular	15	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente																
29	SUJETO 25	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	73	Regular	12	Regular	19	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	16	Regular																
30	SUJETO 26	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	58	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	13	Regular																
31	SUJETO 27	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	93	Eficiente	15	Eficiente	24	Eficiente	16	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente																
32	SUJETO 28	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular																
33	SUJETO 29	3	2	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	2	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular																
34	SUJETO 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular																
35	SUJETO 31	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente																
36	SUJETO 32	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente																
37	SUJETO 33	2	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente																
38	SUJETO 34	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente																	
39	SUJETO 35	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	2	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente																
40	SUJETO 36	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente																
41	SUJETO 37	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente																
42	SUJETO 38	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular																
43	SUJETO 39	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	2	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular																
44	SUJETO 40	5	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	3	5	5	51	Regular	17	Eficiente	5	Deficiente	10	Regular	4	Deficiente	15	Regular																
45	SUJETO 41	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	4	4	3	2	1	5	2	2	2	2	3	54	Regular	9	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Deficiente																
46	SUJETO 42	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	68	Regular	16	Eficiente	15	Regular	14	Eficiente	12	Regular	11	Deficiente																
47	SUJETO 43	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5	4	3	4	4	4	2	3	4	87	Eficiente	17	Eficiente	21	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular															
48	SUJETO 44	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	70	Regular	17	Eficiente	13	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Regular																
49	SUJETO 45	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	5	4	2	2	1	73	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	8	Deficiente	17	Eficiente	9	Deficiente																
50	SUJETO 46	1	1	1	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	1	2	2	1	51	Regular	5	Deficiente	11	Deficiente	13	Regular	14	Eficiente	8	Deficiente																
51	SUJETO 47	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	74	Regular	15	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente																

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

Eavoritos D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Z2 ELEMENTOS TANGIBLES

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
49	SUJETO 46	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	1	51	Regular	5	Deficiente	11	Deficiente	13	Regular	14	Eficiente	8	Deficiente	
50	SUJETO 47	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	74	Regular	15	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	
51	SUJETO 48	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	73	Regular	12	Regular	19	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	16	Regular		
52	SUJETO 49	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	58	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	13	Regular		
53	SUJETO 50	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	72	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Eficiente	13	Regular	18	Regular		
54	SUJETO 51	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Regular	15	Regular		
55	SUJETO 52	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular		
56	SUJETO 53	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente		
57	SUJETO 54	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular		
58	SUJETO 55	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular		
59	SUJETO 56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular		
60	SUJETO 57	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente		
61	SUJETO 58	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente		
62	SUJETO 59	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente		
63	SUJETO 60	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente		
64	SUJETO 61	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente		
65	SUJETO 62	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente		
66	SUJETO 63	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente		
67	SUJETO 64	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular		
68	SUJETO 65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	2	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular		
69	SUJETO 66	4	2	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	72	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Eficiente	13	Regular	18	Regular		
70	SUJETO 67	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Regular	15	Regular		
71	SUJETO 68	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular		
72	SUJETO 69	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente		
73	SUJETO 70	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular		
74	SUJETO 71	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular		
75	SUJETO 72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular		
76	SUJETO 73	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente		
77	SUJETO 74	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente		
78	SUJETO 75	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente		
79	SUJETO 76	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente		
80	SUJETO 77	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente		
81	SUJETO 78	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente		
82	SUJETO 79	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente		
83	SUJETO 80	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular		
84	SUJETO 81	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	2	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular		
85	SUJETO 82	5	5	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	3	5	5	51	Regular	17	Eficiente	5	Deficiente	10	Regular	4	Deficiente	15	Regular		
86	SUJETO 83	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	1	5	2	2	2	2	54	Regular	9	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Deficiente		
87	SUJETO 84	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	68	Regular	16	Eficiente	15	Regular	14	Eficiente	12	Regular	11	Deficiente		
88	SUJETO 85	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	4	3	4	4	4	2	3	87	Eficiente	17	Eficiente	21	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular		
89	SUJETO 86	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	70	Regular	17	Eficiente	13	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Regular		
90	SUJETO 87	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	1	73	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	8	Deficiente	17	Eficiente	9	Deficiente		
91	SUJETO 88	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	51	Regular	5	Deficiente	11	Deficiente	13	Regular	14	Eficiente	8	Deficiente		
92	SUJETO 89	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	74	Regular	15	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente		
93	SUJETO 90	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	73	Regular	12	Regular	19	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	16	Regular		
94	SUJETO 91	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	58	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	13	Regular		
95	SUJETO 92	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	93	Eficiente	15	Eficiente	24	Eficiente	16	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente		
96	SUJETO 93	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	72	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Eficiente	13	Regular	18	Regular		
97	SUJETO 94	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Regular	15	Regular		
98	SUJETO 95	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular		
99	SUJETO 96	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente		

Hoja1 Hoja2 Hoja3 Hoja4

Listo

MAYÚS NUM 10:52 p.m. 09/08/2021

Microsoft Excel - UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

100% Arial

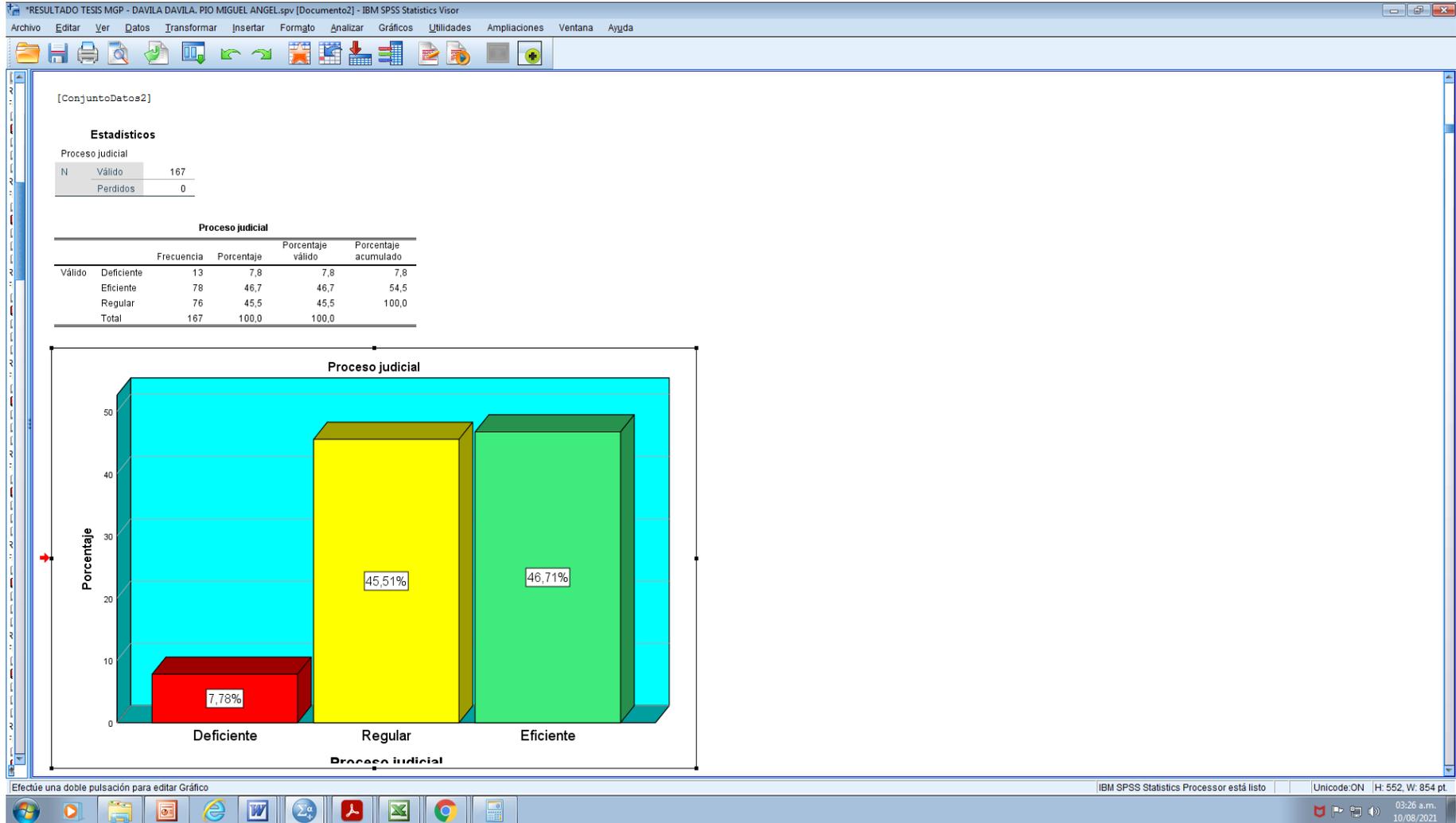
D:\UCV - MGP - DDPI - BASE DE DATOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.xls

Z2 ELEMENTOS TANGIBLES

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ										
97	SUJETO 94	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	14	Eficiente	15	Regular	14	Regular	15	Regular							
98	SUJETO 95	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	5	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular	14	Eficiente	18	Regular							
99	SUJETO 96	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	3	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente	21	Eficiente	21	Eficiente							
100	SUJETO 97	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular	15	Eficiente	17	Regular							
101	SUJETO 98	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	2	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular	9	Regular	12	Regular							
102	SUJETO 99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	15	Regular								
103	SUJETO 100	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente	9	Regular	8	Deficiente	9	Regular					
104	SUJETO 101	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente							
105	SUJETO 102	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente							
106	SUJETO 103	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente						
107	SUJETO 104	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente								
108	SUJETO 105	4	3	4	3	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente				
109	SUJETO 106	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente						
110	SUJETO 107	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular				
111	SUJETO 108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	3	2	4	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	16	Regular				
112	SUJETO 109	5	5	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	1	3	5	51	Regular	17	Eficiente	5	Deficiente	10	Regular	4	Deficiente	15	Regular	4	Deficiente	15	Regular	4	Deficiente	15	Regular				
113	SUJETO 110	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	1	5	2	2	2	2	54	Regular	9	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular				
114	SUJETO 111	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	68	Regular	16	Eficiente	15	Regular	14	Eficiente	12	Regular	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente				
115	SUJETO 112	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	6	4	5	2	5	3	4	4	2	3	87	Eficiente	17	Eficiente	21	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	16	Eficiente	17	Regular	16	Eficiente	17	Regular				
116	SUJETO 113	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	70	Regular	17	Eficiente	13	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente	12	Regular	14	Eficiente				
117	SUJETO 114	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	1	73	Regular	18	Eficiente	21	Eficiente	8	Deficiente	17	Eficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente				
118	SUJETO 115	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	2	51	Regular	5	Deficiente	11	Deficiente	13	Regular	14	Eficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente				
119	SUJETO 116	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	74	Regular	15	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente				
120	SUJETO 117	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	73	Regular	12	Regular	19	Eficiente	14	Eficiente	12	Regular	16	Regular	12	Regular	16	Regular	12	Regular	16	Regular				
121	SUJETO 118	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	58	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular				
122	SUJETO 119	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	93	Eficiente	15	Eficiente	24	Eficiente	16	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente	19	Eficiente				
123	SUJETO 120	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	3	72	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Eficiente	13	Regular	18	Regular	13	Regular	18	Regular	13	Regular	18	Regular				
124	SUJETO 121	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	57	Regular	9	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Regular	15	Regular	9	Regular	15	Regular	9	Regular	15	Regular				
125	SUJETO 122	5	5	5	3	3	3	1	3	5	3	2	3	3	1	3	5	5	5	2	3	3	78	Regular	20	Eficiente	15	Regular	11	Regular	14	Eficiente	18	Regular	14	Eficiente	18	Regular	14	Eficiente	18	Regular				
126	SUJETO 123	2	2	3	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3	74	Regular	10	Regular	18	Regular	11	Regular	14	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	21	Eficiente	14	Eficiente	21	Eficiente			
127	SUJETO 124	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	77	Regular	14	Eficiente	19	Eficiente	12	Regular	15	Eficiente	17	Regular	15	Eficiente	17	Regular	15	Eficiente	17	Regular				
128	SUJETO 125	3	2	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	1	2	3	3	3	2	1	4	2	48	Deficiente	7	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	12	Regular	9	Regular	12	Regular	9	Regular	12	Regular				
129	SUJETO 126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	15	Regular	12	Regular	15	Regular				
130	SUJETO 127	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1	50	Deficiente	11	Regular	11	Deficiente	11	Regular	9	Regular	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente				
131	SUJETO 128	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	44	Deficiente	8	Deficiente	12	Regular	9	Regular	6	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente				
132	SUJETO 129	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	47	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	9	Regular	7	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente				
133	SUJETO 130	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	60	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente				
134	SUJETO 131	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	35	Deficiente	4	Deficiente	8	Deficiente	10	Regular	7	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente				
135	SUJETO 132	4	3	4	3	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	67	Regular	14	Eficiente	10	Deficiente	14	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular	19	Eficiente	10	Regular		
136	SUJETO 133	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	41	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente	10	Deficiente				
137	SUJETO 134	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	57	Regular	14	Eficiente	11	Deficiente	9	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	10	Regular		
138	SUJETO 135	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	2	4	3	2	5	72	Regular	14	Eficiente	20	Eficiente	8	Deficiente	14	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	16	Regular	14	Eficiente	16	Regular
139	SUJETO 136	5	5	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	1	3	5	51	Regular	17	Eficiente	5	Deficiente	10	Regular	4	Deficiente	15	Regular	4	Deficiente	15									

Anexo 9: Capturas de pantalla del SPSS de estadística descriptiva para las variables del estudio

Variable proceso judicial





Frecuencias

Estadísticos

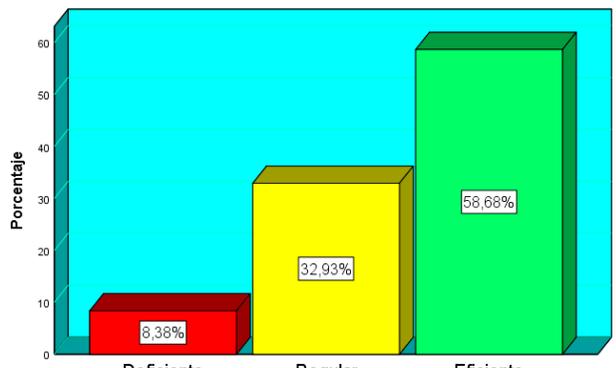
Pj - Dimensión 1 - Conjunto dialéctico de Actos

N	Válido	167
	Perdidos	0

Pj - Dimensión 1 - Conjunto dialéctico de Actos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	8,4	8,4	8,4
	Eficiente	98	58,7	58,7	67,1
	Regular	55	32,9	32,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Pj - Dimensión 1 - Conjunto dialéctico de Actos



Pj - Dimensión 1 - Conjunto dialéctico de Actos

Frecuencias

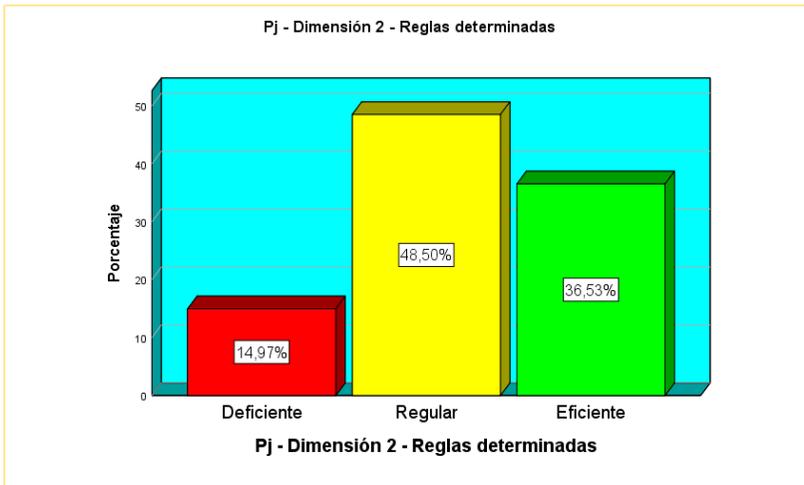
Estadísticos

Pj - Dimensión 2 - Reglas determinadas

N	Válido	167
	Perdidos	0

Pj - Dimensión 2 - Reglas determinadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	15,0	15,0	15,0
	Eficiente	61	36,5	36,5	51,5
	Regular	81	48,5	48,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	



FREQUENCIES VARIABLES=PJFUNCION

```
FRECUENCIAS VARIABLES=PJFUNCION  
/BARCHART PERCENT  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

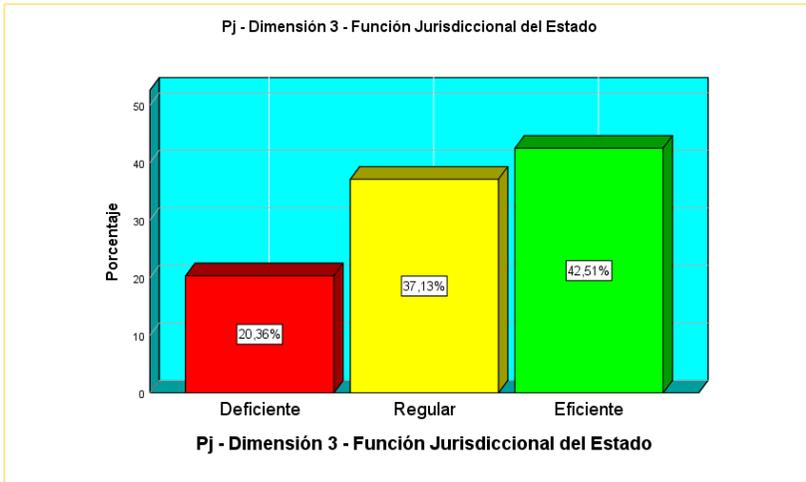
Estadísticos

Pj - Dimensión 3 - Función Jurisdiccional del Estado

N	Válido	167
	Perdidos	0

Pj - Dimensión 3 - Función Jurisdiccional del Estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	34	20,4	20,4	20,4
	Eficiente	71	42,5	42,5	62,9
	Regular	62	37,1	37,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	





/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

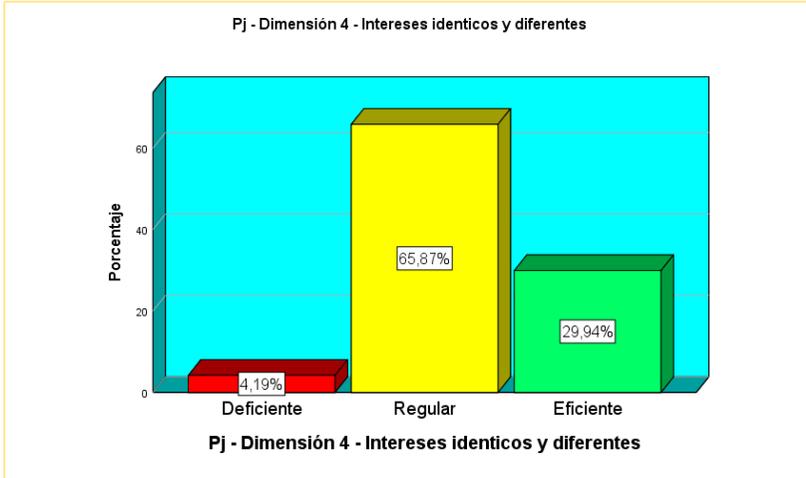
Estadísticos

Pj - Dimensión 4 - Intereses identicos y diferentes

N	Válido	167
	Perdidos	0

Pj - Dimensión 4 - Intereses identicos y diferentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	7	4,2	4,2	4,2
Eficiente	50	29,9	29,9	34,1
Regular	110	65,9	65,9	100,0
Total	167	100,0	100,0	





Frecuencias

Estadísticos

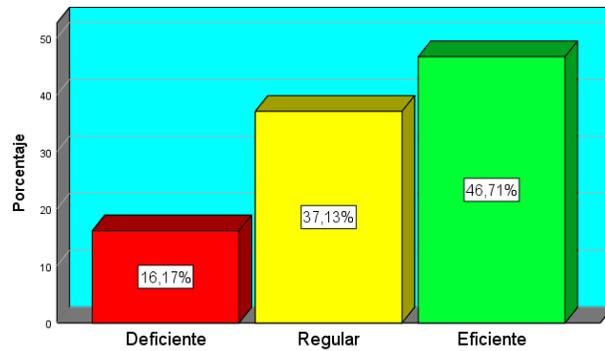
Pj - Dimensión 5 - Finalidad Pública y Privada

N	Válido	167
	Perdidos	0

Pj - Dimensión 5 - Finalidad Pública y Privada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	27	16,2	16,2	16,2
Eficiente	78	46,7	46,7	62,9
Regular	62	37,1	37,1	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Pj - Dimensión 5 - Finalidad Pública y Privada

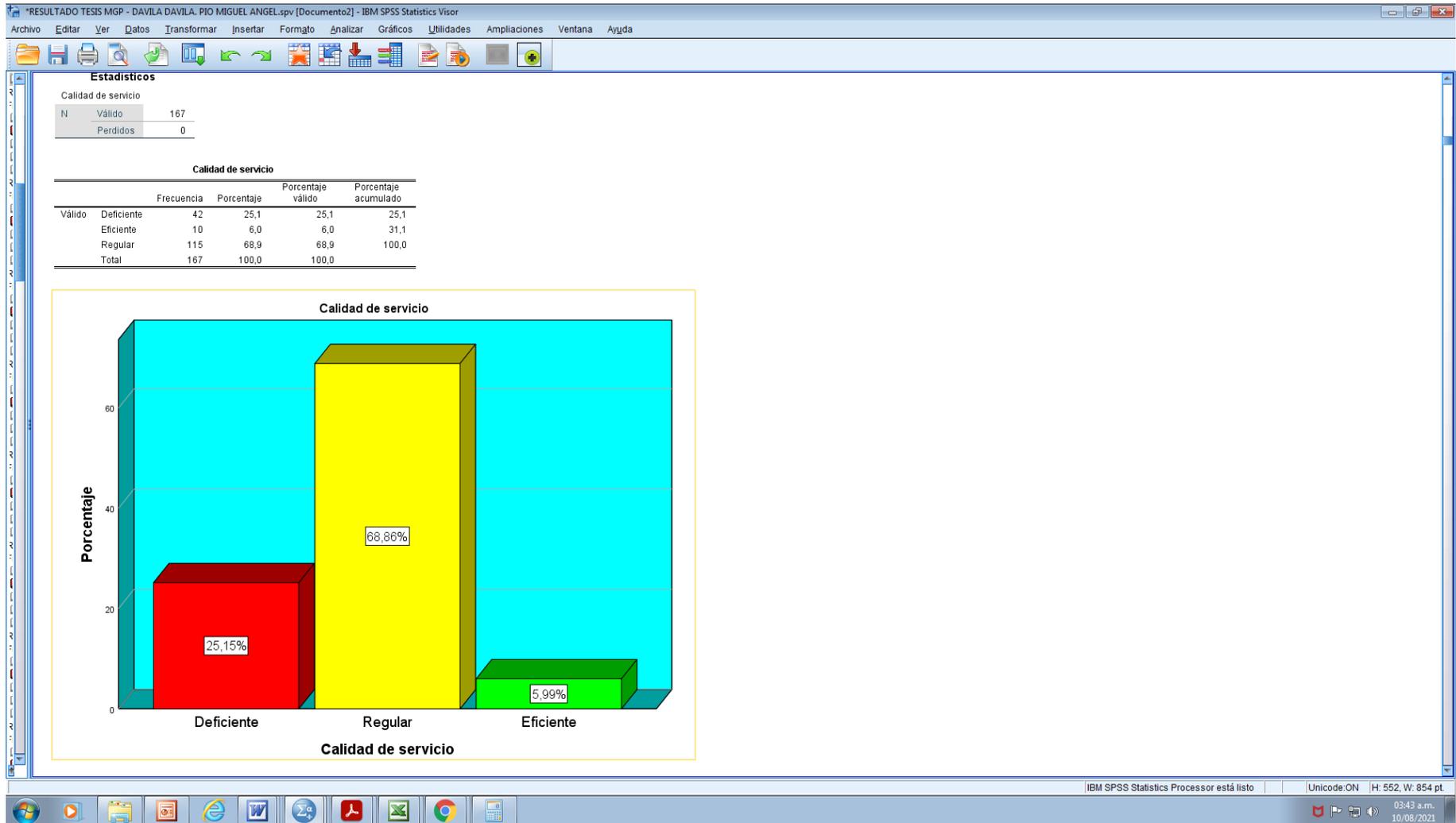


Pj - Dimensión 5 - Finalidad Pública y Privada

FRECUENCIES VARIABLES=CSELETAN
/BARCHART PERCENT



Variable calidad de servicio



IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 03:44 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/BARCHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles

N	Válido	167
	Perdidos	0

Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	33	19,8	19,8	19,8
	Eficiente	72	43,1	43,1	62,9
	Regular	62	37,1	37,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles

Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles

Categoría	Porcentaje
Deficiente	19,76%
Regular	37,13%
Eficiente	43,11%



Frecuencias

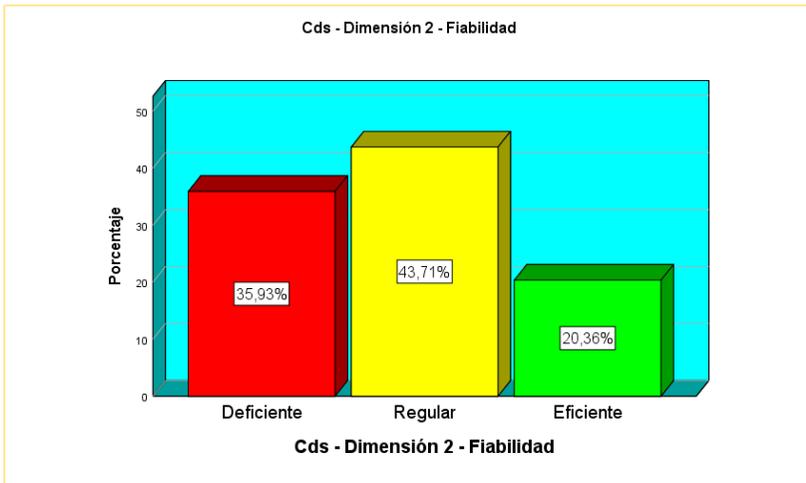
Estadísticos

Cds - Dimensión 2 - Fiabilidad

N	Válido	167
	Perdidos	0

Cds - Dimensión 2 - Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	60	35,9	35,9	35,9
	Eficiente	34	20,4	20,4	56,3
	Regular	73	43,7	43,7	100,0
Total		167	100,0	100,0	



FRECUENCIES VARIABLES=CSCAPRESP



*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```
FRECUENCIAS VARIABLES=CSCAPRESP
/BARCHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

Estadísticos

Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta

N	Válido	167
	Perdidos	0

Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	19	11,4	11,4	11,4
Eficiente	45	26,9	26,9	38,3
Regular	103	61,7	61,7	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta

Categoría	Porcentaje
Deficiente	11,38%
Regular	61,68%
Eficiente	26,95%

Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552. W: 854 pt. | 03:45 a.m. 10/08/2021

/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

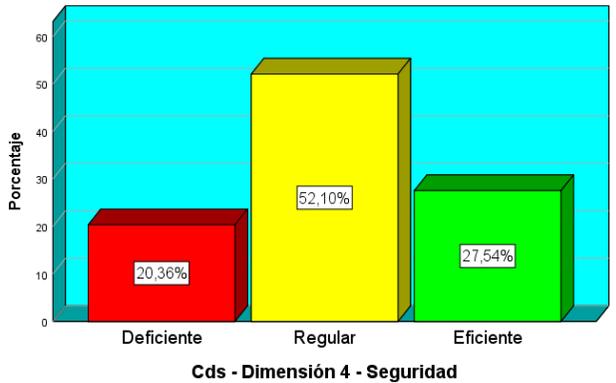
Cds - Dimensión 4 - Seguridad

N	Válido	167
	Perdidos	0

Cds - Dimensión 4 - Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	34	20,4	20,4	20,4
Eficiente	46	27,5	27,5	47,9
Regular	87	52,1	52,1	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Cds - Dimensión 4 - Seguridad





Frecuencias

Estadísticos

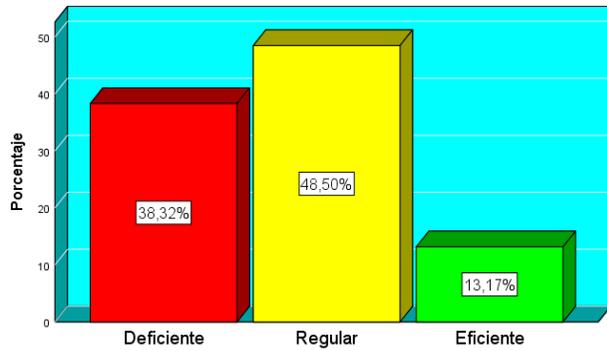
Cds - Dimensión 5 - Empatía

N	Válido	167
	Perdidos	0

Cds - Dimensión 5 - Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	64	38,3	38,3	38,3
Eficiente	22	13,2	13,2	51,5
Regular	81	48,5	48,5	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Cds - Dimensión 5 - Empatía



Cds - Dimensión 5 - Empatía

NOMREG CALIDSERV (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY PROCJUDIC
/CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001)

Anexo 10: Capturas de pantalla del SPSS de estadística inferencial para las variables del estudio

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/INTERCEPT=INCLUDE
/PRINT=PARAMETER SUMMARY LRT CPS STEP MFI.

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Calidad de servicio	Deficiente	42	25,1%
	Eficiente	10	6,0%
	Regular	115	68,9%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	39,568			
Final	15,877	23,691	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,132
Nagelkerke	,168
McFadden	,092

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:35 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Modelo

Sólo intersección	39,568			
Final	15,877	23,691	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,132
Nagelkerke	,168
McFadden	,092

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud				
	Criterios de ajuste de modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	15,877 ^a	,000	0		
Proceso judicial	39,568	23,691	4		,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

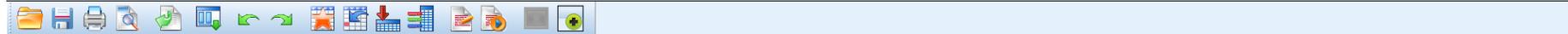
a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Calidad de servicio ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Limite inferior	Limite superior
Deficiente	Intersección	-1,488	,296	25,290	1	,000			
	[Proceso judicial=Deficiente]	1,642	,630	6,792	1	,009	5,167	1,503	17,766
	[Proceso judicial=Eficiente]	,682	,396	2,977	1	,084	1,979	,911	4,296
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^b			0				
Eficiente	Intersección	-20,666	,348	3521,648	1	,000			
	[Proceso judicial=Deficiente]	,336	,000		1		1,399	1,399	1,399
	[Proceso judicial=Eficiente]	19,119	,000		1		200972458,2	200972458,2	200972458,2
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^b			0				

a. La categoría de referencia es: Regular.
b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:36 a.m. 10/08/2021



```

/STEPWISE=PIN(.05) POUT(0.1) MINEFFECT(0) RULE(SINGLE) ENTRYMETHOD(LR) REMOVALMETHOD(LR)
/INTERCEPT=INCLUDE
/PRINT=PARAMETER SUMMARY LRT CPS STEP MFI.
    
```

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles	Deficiente	33	19,8%
	Eficiente	72	43,1%
	Regular	62	37,1%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,339			
Final	20,669	20,670	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,116
Nagelkerke	,133
McFadden	,059



Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,116
Nagelkerke	,133
McFadden	,059

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Intersección	20,669 ^a	0	.	
Proceso judicial	41,339	20,670	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Cds - Dimensión 1 - Elementos tangibles ^a	B	Dev. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Limite inferior	Limite superior
Deficiente								
Intersección	-.944	,315	8,991	1	,003			
[Proceso judicial=Deficiente]	20,988	,648	1050,230	1	,000	1302611613	366065095,4	4635233011
[Proceso judicial=Eficiente]	,171	,470	,133	1	,716	1,187	,472	2,982
[Proceso judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0
Eficiente								
Intersección	-.325	,257	1,599	1	,206			
[Proceso judicial=Deficiente]	20,214	,000	.	1	.	601205359,8	601205359,8	601205359,8
[Proceso judicial=Eficiente]	,756	,360	4,409	1	,036	2,130	1,052	4,315
[Proceso judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Regular.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

NOMREG CSPIABILIDAD (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY PROCJUDIC
 /CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001)
 SINGULAR(0.00000001)
 /MODELS

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Cds - Dimensión 2 - Fiabilidad	Deficiente	60	35,9%
	Eficiente	34	20,4%
	Regular	73	43,7%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3 ^a	

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 1 (33,3%) subpoblaciones.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	51,080			
Final	17,752	33,328	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Shell	,181
Nagelkerke	,206
McFadden	,095

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,181
Nagelkerke	,206
McFadden	,095

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	17,752 ^a	,000	0	.
Proceso judicial	51,080	33,328	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Cds - Dimensión 2 - Fiabilidad ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Deficiente	Intersección	-,251	,252	,995	1	,319	.	.	.
	(Proceso judicial=Deficiente)	21,005	7356,855	,000	1	,998	1325967081	,000	^b
	(Proceso judicial=Eficiente)	-,415	,378	1,204	1	,273	,660	,315	1,386
	(Proceso judicial=Regular)	0 ^c	.	.	0
Eficiente	Intersección	-1,099	,333	10,863	1	,001	.	.	.
	(Proceso judicial=Deficiente)	,335	,000	.	1	.	1,397	1,397	1,397
	(Proceso judicial=Eficiente)	,579	,428	1,824	1	,177	1,784	,770	4,131
	(Proceso judicial=Regular)	0 ^c	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Regular.

b. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

c. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

NOMREG CSCAPRESP (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY PROCJUDIC
 /CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001)
 SINGULAR(0.00000001)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:39 a.m. 10/08/2021

/PRINT-PARAMETER SUMMARY LRI CPS STEP M1.

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta	Deficiente	19	11,4%
	Eficiente	45	26,9%
	Regular	103	61,7%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3 ^a	

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 1 (33,3%) subpoblaciones.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,602				
Final	16,990	14,612	4		,006

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,084
Nagelkerke	,100
McFadden	,049

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Pseudo R cuadrado

Cox y Shell	,084
Nagelkerke	,100
McFadden	,049

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	16,990 ^a	,000	0	.
Proceso judicial	31,602	14,612	4	,006

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Cds - Dimensión 3 - Capacidad de Respuesta ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Limite inferior	Limite superior
Deficiente	Intersección	-1,883	,406	21,536	1	,000		
	[Proceso judicial=Deficiente]	-19,614	,000	.	1	3,032E-9	3,032E-9	3,032E-9
	[Proceso judicial=Eficiente]	,583	,520	1,258	1	,262	1,792	,646
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0	.	.	.
Eficiente	Intersección	-,693	,255	7,367	1	,007		
	[Proceso judicial=Deficiente]	-19,941	8389,362	,000	1	,998	2,186E-9	,000
	[Proceso judicial=Eficiente]	,000	,365	,000	1	1,000	1,000	,489
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0	.	.	.

a. La categoría de referencia es: Regular.
b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.
c. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

NOMREG CSSEGURIDAD (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY PROCJUDIC
/CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001)
SINGULAR(0.00000001)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt.
05:40 a.m. 10/08/2021

/PRINT=PARAMETER SUMMARY LRT CPS STEP MPI.

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Cds - Dimensión 4 - Seguridad	Deficiente	34	20,4%
	Eficiente	46	27,5%
	Regular	87	52,1%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3 ^a	

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 1 (33,3%) subpoblaciones.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	105,515			
Final	16,273	89,242	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,414
Nagelkerke	,476
McFadden	,262

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,414
Nagelkerke	,476
McFadden	,262

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	16,273 ^a	,000	0	.
Proceso judicial	105,515	89,242	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Cds - Dimensión 4 - Seguridad ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Limite inferior	Limite superior
Deficiente	Intersección	-2,181	,399	29,925	1	,000	.	.
	[Proceso judicial=Deficiente]	23,198	8216,597	,000	1	,998	1,188E+10	,000 ^b
	[Proceso judicial=Eficiente]	1,601	,520	9,484	1	,002	4,960	1,790 13,744
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^c	.	.	0	.	.	.
Eficiente	Intersección	-2,181	,399	29,925	1	,000	.	.
	[Proceso judicial=Deficiente]	1,544	,000	.	1	.	4,683	4,683 4,683
	[Proceso judicial=Eficiente]	2,626	,474	30,697	1	,000	13,817	5,457 34,982
	[Proceso judicial=Regular]	0 ^c	.	.	0	.	.	.

a. La categoría de referencia es: Regular.

b. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

c. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

NOMREG CSEMPATIA (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY PROCJUDIC
/CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:41 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/PRINT=PARAMETER SUMMARY LRT CPS STEP MFI.

Regresión nominal

Advertencias

Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El procedimiento NOMREG continúa a pesar de las advertencias anteriores. Los resultados posteriores mostrados se basan en la última iteración. La validez del ajuste de modelo es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Cds - Dimensión 5 - Empatía	Deficiente	64	38,3%
	Eficiente	22	13,2%
	Regular	81	48,5%
Proceso judicial	Deficiente	13	7,8%
	Eficiente	78	46,7%
	Regular	76	45,5%
Válidos		167	100,0%
Perdidos		0	
Total		167	
Subpoblación		3	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2 48,580			
Final	20,084	28,496	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,157
Nagelkerke	,182
McFadden	,087

Pruebas de la razón de verosimilitud

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:41 a.m. 10/08/2021

*RESULTADO TESIS MGP - DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Sólo intersección	48,580			
Final	20,084	28,496	4	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,157
Nagelkerke	,182
McFadden	,087

Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Pruebas de la razón de verosimilitud				
	Criterios de ajuste de modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	20,084 ^a	,000	0		
Proceso Judicial	48,580	28,496	4		,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Estimaciones de parámetro

Cds - Dimensión 5 - Empatía ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Deficiente	Intersección	-1,273	,302	17,724	1	,000			
	[Proceso Judicial=Deficiente]	1,427	,633	5,080	1	,024	4,167	1,204	14,414
	[Proceso Judicial=Eficiente]	1,815	,393	21,303	1	,000	6,143	2,842	13,278
	[Proceso Judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0
Eficiente	Intersección	-1,427	,321	19,710	1	,000			
	[Proceso Judicial=Deficiente]	-18,936	,000	.	1	.	5,974E-9	5,974E-9	5,974E-9
	[Proceso Judicial=Eficiente]	,511	,493	1,072	1	,300	1,667	,634	4,383
	[Proceso Judicial=Regular]	0 ^b	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Regular.
b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 552, W: 854 pt. | 05:43 a.m. 10/08/2021

Anexo 11: Consentimiento informado

ENCUESTA SOBRE PROCESO JUDICIAL Y CALIDAD DE SERVICIO

La finalidad de la presente investigación a través de una encuesta anónima, consiste en establecer una relación causal entre proceso judicial y calidad de servicio.

Solicito a Usted su consentimiento informado para realizar una encuesta anónima que servirá para un trabajo académico sobre proceso judicial y calidad de servicio. *

Si

No

Pregunta 1: El proceso judicial esta solucionando el conflicto que Usted tiene con el demandado? *

Nunca

Casi nunca

A veces

04:34 a.m. 11/08/2021

Anexo 12: Cuestionario (Instrumento para la recolección de datos) de las variables calidad de servicio y proceso judicial

Nº	ÍTEMS VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
CI	Yo expreso mi consentimiento informado para responder esta encuesta anónima y para que la información que se obtenga solo sirva para una investigación académica.	SI			NO	
1	El Juzgado tiene equipos (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.) modernos.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas del Juzgado son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3	Los empleados del Juzgado están bien vestidos y lucen pulcros y ordenados.	1	2	3	4	5
4	La apariencia de las instalaciones físicas del Juzgado está en consonancia con el tipo de servicios prestados.	1	2	3	4	5
5	Cuando el Juez o los empleados del Juzgado prometen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.	1	2	3	4	5
6	Cuando Usted tiene problemas, el Juez o los empleados del Juzgado se muestran comprensivos y tranquilizadores.	1	2	3	4	5
7	El Juez o los empleados del Juzgado son confiables.	1	2	3	4	5
8	El Juez o los empleados del Juzgado brindan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo.	1	2	3	4	5
9	El Juzgado mantiene sus expedientes, sus archivos ordenados con precisión.	1	2	3	4	5
10	El Juez o los empleados del Juzgado no les dice a los litigantes exactamente cuándo se realizarán los servicios.	1	2	3	4	5
11	Usted no recibe un servicio rápido por parte de los empleados del Juzgado.	1	2	3	4	5
12	Los empleados del Juzgado no siempre están dispuestos a ayudar a los litigantes.	1	2	3	4	5
13	Los empleados del Juzgado están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los litigantes prontamente.	1	2	3	4	5
14	Usted puede confiar en los empleados del Juzgado.	1	2	3	4	5
15	Usted se siente seguro en su trato con los empleados del Juzgado.	1	2	3	4	5
16	Los empleados del Juzgado son educados.	1	2	3	4	5
17	Los empleados reciben el apoyo adecuado del Juzgado para hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5
18	El Juzgado no le brinda a Usted atención individual.	1	2	3	4	5
19	Los empleados del Juzgado no le brindan atención personalizada.	1	2	3	4	5
20	Los empleados del Juzgado no saben cuáles son las necesidades de Usted.	1	2	3	4	5
21	El Juzgado no se preocupa por sus intereses en este proceso.	1	2	3	4	5
22	El Juzgado no tiene un horario de funcionamiento conveniente para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS VARIABLE: PROCESO JUDICIAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
CI	Yo expreso mi consentimiento informado para responder esta encuesta anónima y para que la información que se obtenga solo sirva para una investigación académica.	SI		NO		
1	El proceso judicial esta solucionando el conflicto que Usted tiene con el demandado.	1	2	3	4	5
2	El demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	1	2	3	4	5
3	El abogado del demandado en el proceso judicial tiene intereses opuestos al suyo.	1	2	3	4	5
4	En el proceso judicial el Juez va a escuchar a ambas partes: demandante y demandado y así va a emitir su sentencia.	1	2	3	4	5
5	En el proceso judicial la sentencia del Juez va solucionar definitivamente el conflicto que Usted tiene con el demandado.	1	2	3	4	5
6	El proceso judicial se desarrolla de manera ordenada.	1	2	3	4	5
7	El proceso judicial tiene plazos razonables.	1	2	3	4	5
8	El proceso judicial esta debidamente organizado.	1	2	3	4	5
9	El proceso judicial cumple todo lo que establece la ley.	1	2	3	4	5
10	En el proceso judicial el Juez imparte justicia.	1	2	3	4	5
11	En el proceso judicial se están respetando sus derechos.	1	2	3	4	5
12	El Estado a través de el proceso judicial lo esta apoyando	1	2	3	4	5
13	El Estado se preocupa por el avance del proceso judicial.	1	2	3	4	5
14	En el proceso judicial su abogado lo esta apoyando.	1	2	3	4	5
15	En el proceso judicial el Juez es justo en sus decisiones.	1	2	3	4	5
16	En el proceso judicial los empleados del Juzgado son justos.	1	2	3	4	5
17	En el proceso judicial el demandado lo esta atacando.	1	2	3	4	5
18	En el proceso judicial el abogado del demandado lo esta atacando.	1	2	3	4	5
19	En el proceso judicial se va a obtener la armonía.	1	2	3	4	5
20	En el proceso judicial se va a obtener un resultado justo.	1	2	3	4	5
21	En el proceso judicial se va a poner fin al conflicto de intereses que Usted tiene con el demandado.	1	2	3	4	5
22	La solución a este proceso judicial también beneficia a la sociedad.	1	2	3	4	5

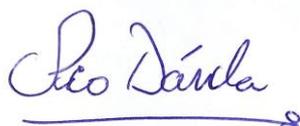
Anexo 13: Declaración jurada

DECLARACION JURADA

Yo **PIO MIGUEL ANGEL DAVILA DAVILA** identificado con **DNI N° 09139830** y con código interno **N° 6000133578**; estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la **Universidad Cesar Vallejo**, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado: "Proceso judicial en la calidad de servicio en los juzgados de paz letrados de un distrito de Lima, 2021".

Que, en cumplimiento por lo resuelto en el Reglamento de Grados y Títulos y demás normativa pertinente de la Universidad Cesar Vallejo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que se encuentra en trámite la Carta P. 0613-2021-UCV-VA-EPG-F01/J de fecha Lima, 9 de julio de 2021, dirigida a la Dra. Emperatriz Tello Timoteo, Presidenta de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, y que conversando personalmente con el Asesor Legal de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur el Dr. German Alberto Lagos Maldonado, me manifestó que al realizar la investigación al exterior de los juzgados como es el presente caso, no era necesario que dicha Corte Superior emita un permiso a fin de poder obtener información en la vía pública, es decir en los exteriores de dicha Corte Superior.

Lima, 10 de agosto de 2021



PIO MIGUEL ANGEL DAVILA DAVILA
DNI N° 09139830



Huella digital

Anexo 14: Carta de presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 9 de julio de 2021
Carta P. 0613-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.
EMPERATRIZ TELLO TIMOTEO
PRESIDENTE
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL; identificado con DNI N° 09139830 y con código de matrícula N° 6000133578; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

PROCESO JUDICIAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE UN DISTRITO DE LIMA, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador DAVILA DAVILA, PIO MIGUEL ANGEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Mensaje nuevo

Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Limpiar | Mover a | Categorizar | Posponer

Carpetas

- Bandeja de entr... 19262
- Correo no deseado 84
- Borradores 522
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados
- Archivo
- Notas
- Historial de conversacio...
- Carpeta nueva
- Grupos

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

MESA DE PARTES VIRTUAL CSJ LIMA SUR PRESIDENCIA

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com>
Jue 22/07/2021 10:05
Para: Usted

Google Forms

Gracias por rellenar [MESA DE PARTES VIRTUAL CSJ LIMA SUR PRESIDENCIA](#)

Esto es lo que se recibió.

MESA DE PARTES VIRTUAL CSJ LIMA SUR PRESIDENCIA

Por motivos del Estado de Emergencia por el COVID-19 y con la finalidad de no detener el servicio de administración de justicia, se ha creado la MESA DE PARTES VIRTUAL-PRESIDENCIA, a fin de que puedan remitir los requerimientos GRAVES y URGENTES, de manera virtual y sin concurrir al local judicial.

Correo *



Limpiaro los cuadros de Rembrandt y descubrieron algo...

Patrocinado Habit Tribe



El curso de inglés de 1 millón de estudiantes en Santiago De Surco

Patrocinado Open English



¡Tu hijo puede ser más productivo en casa con el inglés!

Patrocinado Open English J... por Taboola

- Mensaje nuevo
 - Responder
 - Eliminar
 - Archivo
 - No deseado
 - Limpiar
 - Mover a
 - Categorizar
 - Posponer
- Carpetas
- Bandeja de entr... 19262
 - Correo no deseado 84
 - Borradores 522
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados
 - Archivo
 - Notas
 - Historial de conversacio...
 - Carpeta nueva
 - Grupos

MESA DE PARTES VIRTUAL CSJ LIMA SUR PRESIDENCIA

Correo *

pio_davila@hotmail.com

UTILIZACIÓN DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL

Podrá ser utilizado por las Municipalidades, Fiscalía, Defensa Pública, PNP, Abogados y persona naturales en general. * Todas las presentaciones deberán remitirse en formato "PDF" * En los Requerimientos, además, deberá constar los números de celulares y correos electrónicos de la persona que esta ingresando el requerimiento. * Se receptorara oficios, cartas, entre otros documentos administrativos.

Nombres y Apellidos del PRESENTANTE *

PIO MIGUEL ANGEL DAVILA DAVILA

DNI y/o RUC *

09139830

RESUMEN DEL PEDIDO



Limpiaro los cuadros de Rembrandt y descubrieron algo...

Patrocinado Habit Tribe



El curso de inglés de 1 millón de estudiantes en Santiago De Surco

Patrocinado Open English



¡Tu hijo puede ser más productivo en casa con el inglés!

Patrocinado Open English J... por Taboola

- Mensaje nuevo
 - Responder
 - Eliminar
 - Archivo
 - No deseado
 - Limpiar
 - Mover a
 - Categorizar
 - Posponer
- Carpetas
- Bandeja de entr... 19262
 - Correo no deseado 84
 - Borradores 522
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados
 - Archivo
 - Notas
 - Historial de conversacio...
 - Carpeta nueva
 - Grupos

MESA DE PARTES VIRTUAL CSJ LIMA SUR PRESIDENCIA

RESUMEN DEL PEDIDO
CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (NUMERO DE CELULAR: 994-944-454)

DOCUMENTO ADJUNTO DEL PEDIDO *

Archivos enviados

- UCV - CARTA P. 0613-2021-2021-UCV-VA-EPG-F01-J - Pio Miguel Angel Davila Davila.pdf

[Crea tu propio formulario de Google](#)
[Notificar uso inadecuado](#)

Responder | Reenviar



Limpiaro los cuadros de Rembrandt y descubrieron algo...
Patrocinado Habit Tribe



El curso de inglés de 1 millón de estudiantes en Santiago De Surco
Patrocinado Open English



¡Tu hijo puede ser más productivo en casa con el inglés!
Patrocinado Open English J... por Taboola