



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Servicio de Atención Virtual y Satisfacción del Usuario de  
Asistencia Legal Sede ALegra San Juan de Miraflores

### TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

### AUTOR:

Paucas Ferroa, Gianina ([orcid.org/0000-0002-7611-2047](https://orcid.org/0000-0002-7611-2047))

### ASESOR(A):

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio ([orcid.org/0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

### LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi hombres valientes, Cresencio, quien con su generosa vida, me enseñó que nada es gratuito y todo a la vez está en mis manos; y a mi Davide, quien con sus días intensos, me lleva por una montaña rusa de emociones, en nombre de quien me tracé éste reto y con quién renuevo mi compromiso de estar a su altura.

### **Agradecimiento**

Gracias, a mi maestro, por facilitar la enseñanza y la motivación constante en su desarrollo, quien ha hecho posible encaminarme en ésta meta; a mí institución la Defensa Pública por valorar mi labor como compromiso institucional y social; también a mi equipo familiar por su incondicional apoyo, en especial gracias a la comprensión de la más pequeña Valeria, por dejar que mamá tome sus tiempos en éste estudio.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Validez de contenido por juicio de expertos de la rúbrica de expresión oral.....	16
<b>Tabla 2</b>	Servicio de atención virtual y sus dimensiones en ALEGRA de San Juan de Miraflores.....	18
<b>Tabla 3</b>	Satisfacción del usuario y sus dimensiones en sede ALEGRA de San Juan de Miraflores.....	20
<b>Tabla 4</b>	Correlación de las variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario.....	22
<b>Tabla 5</b>	Correlación de variable nivel de satisfacción del usuario con las dimensiones de la variable calidad del servicio de atención virtual.....	23

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Servicio de atención virtual y sus dimensiones en ALEGRA de San Juan de Miraflores.....	19
<b>Figura 2</b>	Satisfacción del usuario y sus dimensiones en sede ALEGRA de San Juan de Miraflores.....	21

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación existente entre la calidad del servicio de atención virtual y el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores; fue de enfoque cuantitativo, tipo y diseño correlacional transversal; la población de estudio estuvo compuesta por 140 usuarios que recibieron atención, el tamaño de muestra resultó 104; el instrumento utilizado fueron cuestionarios, uno por cada variable, la técnica que se utilizó fue la encuesta, el método de análisis fue Rho de Spearman; el resultado comprobó una correlación significativa entre sus variables, con lo que se validó las hipótesis planteadas; en la variable calidad del servicio de atención virtual, el 49% de los usuarios consideró que es alto y en todas sus dimensiones el nivel alto superó el 50%, en el nivel de satisfacción del usuario, su dimensión expectativa superó el 50%; concluyó que si la calidad del servicio virtual es alta, el nivel de la satisfacción de la población también lo es, por lo que se debe asegurar la implementación digital en las atenciones al público.

Palabra claves: atención virtual, asistencia legal, defensa pública y plataforma digital.

## **ABSTRAC**

The main objective of the research was to determine the relationship between the quality of the virtual attention service and the level of satisfaction of the user of Legal Aid ALEGRA San Juan de Miraflores; it was of quantitative approach, type and cross-sectional correlational design; the study population was composed of 140 users who received attention, the sample size was 104; the instrument used were questionnaires, one for each variable, the technique used was the survey, the method of analysis was Spearman's Rho; The results showed a significant correlation between the variables, thus validating the hypotheses; in the variable quality of the virtual attention service, 49% of the users considered it to be high and in all its dimensions the high level exceeded 50%; in level of user satisfaction, its expectation dimension exceeded 50%; it concluded that if the quality of the virtual service is high, the level of satisfaction of the population is also high, so digital implementation should be ensured in the attention to the public.

Key words: virtual service, legal assistance, public defense and digital platform.



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, pese al avance de la tecnología, algunos servicios privados y públicos, aún operaban bajo el contexto exclusivo de la atención presencial; ante la pandemia, España debió responder a la demanda digital del mercado, dentro del marco normativo de cada organización, como una necesidad de subsistir al confinamiento mundial; tenía que transformar los modelos tradicionales de los servicios y la forma de prestarlos desde la institución, necesario para medir la percepción de quienes la reciben; asimismo debió darse mayor importancia a la conectividad para agilizar la respuesta del servicio y ponerlas al alcance de su población, Sabadell (2021). Si bien hubo avances con disposiciones como las del teletrabajo, que en la práctica no se aplicaban, el contexto del COVID-19, obligó a muchas instituciones a implementar la digitalización y la virtualidad de forma exclusiva; que frente al aislamiento social obligatorio, fue el medio más útil para la reactivación de muchos sectores, sin embargo tuvo escasos lineamientos para su implementación, en especial en la esfera pública, impactando en la percepción del usuario.

La emergencia sanitaria mundial, impactó en el sistema de justicia, pese a ser un servicio fundamental, no fue prioritario en la agenda pública; frente al cual las medidas de aislamiento social, la suspensión de la actividad jurisdiccional, de los plazos judiciales, el trabajo remoto, así como la limitación a medios digitales agravó la situación de éste sector; así como la falta de políticas públicas en los servicios de asistencia legal gratuita, tuvieron efecto en la garantía del acceso a la justicia, incrementando aún más en la población de sus usuarios la desventaja en el área tecnológica ya existente, Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020). Se reconoció las debilidades que aún presentan las entidades judiciales, pese a las medidas adoptadas y los efectos de éstas en la materia de tutela jurisdiccional.

La situación del sistema de justicia en América Latina y el impacto del coronavirus, tuvo relevancia en su funcionamiento en Latinoamérica; el Centro de Estudio de Justicia de las Américas, a través de un reporte, retrató los aspectos más relevantes en los países de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Uruguay, México y Perú, entre otros; el receso judicial, la suspensión de plazos judiciales, la atención limitada, el

teletrabajo, el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones; presentaron problemas como discrepancia de criterios, falta de protocolos con estándares de garantías del debido proceso (Arellano et al., 2020). Se visibilizó la inexperiencia de los operadores, la falta de instrucciones a los usuarios del uso digital de plataformas y la principal de ellas las desventajas de la capacidad institucional de los servicios.

Combinar la tecnología y el trato humano en México, impactó en la experiencia del cliente; el confinamiento exigió migrar de forma automática al servicio en línea o digital, como una necesidad de acceder a la atención; sin embargo garantizar que el consumidor encuentre satisfecho sus necesidades, no solo se puede basar en la mejora de los medios virtuales, sino equilibrar entre la virtualidad y el contacto humanizado, no bastó reemplazar la atención por máquinas inteligentes, Baz (2021). La automatización del servicio a las nuevas tecnologías, no ha sido suficiente para garantizar la forma en que el usuario obtenga resultados positivos ante sus pedidos, los consumidores no siempre recomiendan una atención virtual, después de haber sostenido un intercambio de preguntas y respuestas, que le ofrece opciones limitadas, cuya selección no siempre es útil para atender una necesidad.

Con el pronunciamiento de la OMS, Colombia decretó la cuarentena en la ciudad de Bogotá, frente al cual se presentaron dificultades en su sistema judicial; pese que el acceso a la justicia es un derecho fundamental en dicho país, la crisis mundial del COVID 19 lo afectó; las relaciones jurídicas se vieron obligadas a desplazar la presencialidad, lo que vulneró el derecho de los ciudadanos, que no tenían alcance a dispositivos digitales para acceder a las nuevas plataformas de atención, Pacheco & Serrano (2021). Las medidas de suspensión de términos procesales y teletrabajo, entre otras disposiciones, no fueron suficientes, ante la falta de acceso y desconocimiento del ciudadano

La reactivación económica en Ecuador, se topó con limitaciones financieras e institucionales en los sistemas de justicia; si bien se adoptaron medidas digitales para su acceso, para la Defensoría Pública resultó ser un reto importante, ante su población usuaria, que antes del covid-19, ya tenían sus propias limitaciones, y frente a la abrumadora transformación de los servicios judiciales, la brecha digital

en esos sectores se acrecentó Torres (2020). La falta de preparación de los defensores en sistemas telemáticos y a nivel institucional la debilidad en la cobertura de internet, hizo que el sistema de justicia atravesara la necesidad de una planificación estratégica, sin embargo sus limitaciones impactaron en los derechos a la tutela de quienes acudieron a éstos servicios.

El Perú, no ha sido ajeno a la pandemia del COVID-19, éste también impactó en los servicios públicos que el Estado prestaba; el Informe de Adjuntía N° 14-2021-DP/AAC, señaló que la pandemia exigió abruptamente al sistema de justicia, realizar el tránsito del servicio presencial a la virtualidad; al no contar con un plan de contingencia, se obligó a realizar dicho proceso en un período de tiempo, en el que se limitó el acceso a la tutela jurisdiccional; además ha tenido que lidiar con dificultades técnicas y tecnológicas de las instituciones que conforman el aparato judicial en el país; identificó la falta de guía para su implementación, así como la falta de difusión de las herramientas digitales, a ser aplicables en éstos servicios, de acuerdo a sus particulares necesidades Defensoría del Pueblo (2021). Declarado la emergencia sanitaria en el país, muchas instituciones públicas suspendieron sus servicios y se empezaron a establecer nuevos sistemas de atención virtual, de aquellos servicios que antes de la pandemia eran exclusivamente de atención presencial y directa; y frente a ello muchos de los usuarios encontraron dificultades en su acceso por falta de equipos digitales, así como por el desconocimiento en su uso.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ente rector de la Dirección General de Defensa Pública, y esta territorialmente a cargo de las Direcciones Distritales en las 24 regiones y en la Provincia Constitucional del Callao; en su Boletín Estadístico I Trimestre 2021, publicó que el servicio de Asistencia Legal, registró 82,186 consultas y 12,713 patrocinios, de los cuales 6,618 correspondían a patrocinios por materia de Alimentos; en el caso de la línea gratuita Fono ALEGRA realizó 8,656 atenciones telefónicas, siendo de la especialidad de familia 5,562 y la mayor frecuencia estuvo en las consultas por materia de alimentos 3,144; si bien se ha venido implementando la Norma Técnica Gestión de Calidad de Servicios en el MINJUSDH, solo culminó la 2 etapa de las 6 que se requiere en dicho proceso Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (2021). En el servicio

virtual, cada Defensor Público durante su jornada laboral, adoptó su propio sistema de atención, con las herramientas a su alcance, como los equipos móviles institucionales; si bien se implementaron sistemas como el de Gestión Documental y Gestión del Trabajador, para fines de las derivaciones y las diligencias del servicio, a través del enlace intranet de la página web [www.minjus.gob.pe](http://www.minjus.gob.pe). Se observó, en el área de Asistencia Legal sede ALEGRA de San Juan de Miraflores, que hasta la fecha no se implementó de forma unificada un sistema de atención virtual que regule su operatividad; se desconoce si los medios tecnológicos teléfono, Whatsapp, correo o plataformas digitales, haya facilitado el acceso de los usuarios en tiempo y contenido; resultó importante conocer éste aspecto desde el nivel de brecha digital de la población con características de vulnerabilidad, con falta de cobertura de internet, acceso y manejo de los medios digitales, ante la exigencia del sistema de justicia.

Con lo descrito líneas arriba, surgió el interés de formular como problema general ¿Existe relación entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?, como problemas específicos se planteó ¿Existe relación entre la calidad de tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio, con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?

La investigación, permitió conocer el elemento actual y nuevo del servicio de Asistencia Legal, la atención virtual, que bajo el contexto de la pandemia mundial desde Marzo 2020 en Perú, fue necesario su uso en la prestación del servicio; ha permitido generar lineamientos que regulen el servicio virtual de la Defensa Pública de Asistencia Legal, además de unificar criterios de la atención virtual, con el que se ha garantizado elevar significativamente la calidad del servicio; asimismo en el aspecto metodológico los instrumentos desarrollados en esta investigación podrán ser utilizados en otras investigaciones tipos.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, y sus objetivos específicos fueron determinar la relación que existe entre la calidad de tecnología, de los canales de atención virtual

y de la disponibilidad del servicio, con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

La hipótesis general, plantada fue que, si existe relación entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, y sus hipótesis específicas fueron: si existe relación entre la calidad de tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Se encontró las variables de estudio, en otras investigaciones internacionales y nacionales, algunos con ambas variables y otros con distinta denominación en una de sus variables, como son el servicio en línea, digital, electrónico, gestión del cambio, entre algunos de ellos. Fierro (2021) tuvo como objetivo comprobar la medida en que la gestión del cambio influyó en la transformación digital y en la agilidad estratégica organizacional ante los impactos por la crisis por COVID-19; la investigación concluyó que es posible la capacidad de transformación de la comunicación digital de la organización, a través de la adaptación no planificada, por influencia de las estrategias que se implementen en la gestión.

Gomes, et al. (2021) tuvo como objetivo medir en los pacientes el grado de satisfacción en el servicio por teléfono, en el contexto de COVID-19, así como contrastar el servicio tiempo antes y durante la pandemia; su resultado considerando el factor edad del paciente, determinó que a mayor edad, baja el nivel de satisfacción, que sí se han incrementado el número de consultas por teléfono, en comparación al número de consultas presenciales, existiendo aún un número de pacientes que desearían no perder la atención mediante el contacto directo con el profesional.

Domínguez (2018) tuvo como objetivo examinar cómo perciben los clientes, la calidad del servicio de banca online, que prioriza la comunicación por medios telefónicos y plataformas; concluyó en la importancia de conocer dónde centra el cliente su interés, para mejorar esos aspectos, el resultado en la percepción del cliente es indistinto a la expectativa de éste, tiene factores como el uso y manejo de internet y la fidelidad del servicio.

Méndez (2019) tuvo como objeto medir la calidad de los canales electrónicos en el que interactúa la empresa y los clientes, en qué medida se brindan información que guíe adecuadamente al cliente en el proceso de recibir el servicio digital, y si el servicio está apropiada a sus necesidades; concluyó que la dimensión confianza tiene efecto directo en repetir el uso del servicio, recomendar su uso, así como se relaciona con la satisfacción del consumidor.

En el contexto nacional, tenemos a Bustamante (2020), Pacotaípe (2021) y Marín

(2022) tuvieron como objetivo establecer la relación existente entre la calidad del servicio virtual o digital y la satisfacción de los usuarios de las instituciones públicas SUNARP y Municipalidad; concluyeron, uno en una alta correlación positiva de las variables, la deficiencia de una conlleva a la otra, es decir a mayor calidad del servicio, mayor nivel de satisfacción; otra en una moderada correlación positiva, es decir a mayor acceso, uso tecnológico y seguridad del servicio digital, aumenta la satisfacción de la población de usuarios; y que ante la existencia de aumento de la calidad de las dimensiones de confidencialidad y empatía en la atención, es mayor la satisfacción.

Guerrero (2022) tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad del servicio en pandemia y la satisfacción del usuario en la ONP; concluyó en que existe una relación significativa entre la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles con la satisfacción del usuario; de otra parte Bossio (2022) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación; concluyó en que existe una relación considerable positiva, es decir la satisfacción de la clientela tiene lugar ante la optimización del servicio.

Daneri (2021) y Herrera (2019) tuvieron como objetivo identificar la relación del servicio de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensa Pública de especialidad de Familia; concluyeron, una en que la evaluación de las variables y las dimensiones fiabilidad, tangibilidad y seguridad, como resultado una satisfacción media, planteándose la necesidad de mejorar la calidad de las dimensiones del servicio, para mejorar la satisfacción de la ciudadanía; y la otra concluyó que el nivel de atención resultó ser regular y que en la satisfacción del usuario se halló un alto porcentaje de insatisfecho.

La calidad del servicio como aspecto relevante virtual, nace en 1990, con la masificación de la cobertura de internet. El servicio virtual es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera; en tiempo oportuno, a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo define Manso (2011). Uno de los componentes principales de la virtualidad en el servicio, es la tecnología; la atención tradicional ha sufrido cambios en su contenido, que conjuntamente con otros elementos, como los espacios de

comunicación, actúan como canales para ofrecer el producto al consumidor indica Sicilia & Merino (2020). Los avances de la tecnología, han creado nuevos modelos en las instituciones, innovado los medios de contacto.

Algunas definiciones del servicio virtual, es el sistema ágil y optimizado, desarrollado en un software, diseñado bajo técnicas y estrategias especificadas, donde la satisfacción del usuario recobra elevado interés señala Llor, et al (2020). Para garantizar su calidad en el espacio virtual, adaptó sus recursos a la modalidad online, que ya se habían venido produciendo en espacios mixtos en convivencia con la presencialidad; el contexto mundial de la pandemia forzó el uso de plataformas, dispositivos móviles, apertura de centrales telefónicas, formación de competencias digitales y un desafío para la infraestructura de la organización, señala Canales & Silva (2020). Describen el diseño para su funcionalidad y la transformación virtual del servicio que asegure calidad.

La tecnología es un área de la ciencia, un sistema de herramientas, desde la invención o creación de máquinas, que en el transcurso del tiempo exige nuevas invenciones; y su definición humanista, a partir de éstos también se construye cultura para la historia, involucra la inteligencia del ser humano, sumado al conjunto de conocimientos pueden generar otros nuevos conocimientos define Molina (2015). Y también una herramienta dinámica, que ha venido evolucionando constantemente, muy importante en ésta era digital; donde se promueve la innovación y es facilitador de tareas, permite la interconexión de las personas, rompiendo esquemas espaciales, influyente en la información y comunicación por su velocidad; mecanismo necesario de los nuevos tiempos, que ha tenido presencia en la evolución de la humanidad, ahora con mayor impacto en la relación de las personas señala García & Ruiz (2020). El uso de la tecnología ante los avances de ésta era, introduce nuevos contenidos que facilitan la interacción.

La Administración Pública, no es ajena al avance de la tecnología, su modernización requiere de calidad del servicio y el uso tecnológico de forma simultánea; además requiere de una transformación integral de toda la organización, así como cambios estructurales en todos sus niveles, dentro del marco normativo de modernización de la administración pública, aporta con la formación de sus integrantes por medios virtuales señala Gonzáles, et al. (2012). En la inversión



pública, se conoce como política científica, a su vez equipara los términos ciencia y tecnología, describiendo que ambas significan conocimiento, estrategias y desarrollo científico; y es el diseño político, a través de la ciencia en el marco de un gobierno, que puede sufrir imprecisiones por los fenómenos sociales señala Escobar (2021). Las instituciones están conformadas por una serie de elementos, recursos humanos, procedimientos y las tecnologías, su uso es exigido por la modernización y la globalización.

Los canales de atención virtual, son los medios digitales a través de los cuales, la población usuaria demanda los servicios, se define desde sus componentes, beneficio al usuario, calidad de los sistemas operativos tecnológicos producidos en la empresa; así como el nivel de comunicación entre el cliente y la organización, con el que se logra medir el nivel de eficiencia define Paredes & Caldera (2006). Es un sistema de atención a través de dispositivos electrónicos, que requiere de la alfabetización digital de quienes brindan el servicio y de quienes la reciben; bajo estándares de confidencialidad de la información y que para implementarse es necesario identificar el tipo de usuario señala Rivera (2022). Son opciones de acceso, implementados digitalmente, como los expedientes electrónicos, en los diferentes sistemas, transformando el tipo de gobierno ante los trámites administrativos.

La disponibilidad, es el elemento de uso del servicio de forma libre e inmediata, preservando su continuidad; resulta como un mecanismo de respuesta ante lo imprevisto e inesperado, así el sistema operativo de la organización no se paraliza y está al alcance de los usuarios, en la mayor cantidad de tiempo señala Collazos (2011). En el espacio de la administración pública virtual, la accesibilidad a las plataformas y exceso de la demanda del servicio, que provoca pedidos en espera de atención; requiere analizar dentro de la estructura de la organización el punto crítico en la disponibilidad, para que el servicio que se brinda, éste presente en espacio de tiempo y oportunidad del usuario puntualiza De Grande (2020). La disponibilidad, es el efecto de la complejidad de la organización, su nivel de capacidad, las provisiones de internet, información y recursos de los profesionales, en especial en el sector estatal.

La satisfacción del usuario, desde un enfoque persono-lógico, basado en la importancia de la personalidad del individuo, avanzó del modelo tradicional, atravesando tres estados, una donde la expectativa del ser humano se haya cumplido, otra si la realidad del usuario supera sus estándares de espera y la última si no logra alcanzarla mínimamente; se describe fases en su proceso para definirla, desde la información que tenga el cliente del servicio ofertado, su nivel de expectativa, el servicio de calidad, evaluación de la atención recibida y los comentarios de su experiencia; aporta al modelo satisfacción del cliente KANO, donde existen niveles de requisitos, como los básicos, los funcionales y los no esperados, que miden la satisfacción e insatisfacción, a la propuesta de un modelo de satisfacción ponderada considera Haro, et al. (2016). Los modelos, cada uno con sus enfoques, que incorporan nuevas fases o requisitos, parten de la expectativa del ser humano y su tránsito por todo el proceso de consumo, antes, durante y después del servicio.

Para conceptualizar la satisfacción del usuario, se considera el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo y se suma el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad; a su vez cada uno de ellos tiene sus propios valores como tiempo, costo, esfuerzo y otros; resulta ser un indicador de niveles de satisfacción desde la relación de sacrificio y atención; además es útil para guiar los cambios que deban realizar quienes la prestan y alcanzar sus objetivos define Rey (2000). Los criterios de percepciones y valorización, responden a las condiciones personales del usuario, así como al del sistema de atención; describe su nivel de confianza y oportunidad, así como su aspecto negativo de insatisfacción alta o moderada; aporta los métodos de medición, para conocer el valor subjetivo del éxito que perciba o no el usuario.

Una de las propuestas metodológicas para medir la satisfacción del usuario en el entorno digital, ante el incremento del uso del internet móvil, que desde el 2007 al 2018 ha crecido en un 65.3%; recurre a la experiencia del usuario en todo el proceso del servicio, desde las áreas funcionales como el comercial, producto, precio, promoción define Aristizábal (2020). Si se define al usuario como la persona

que ante una necesidad, recurre a la oferta de atención e información, para complacerla; los estudios que se han realizado desde el nivel personal y colectivo, desde el 2012, para su medición, a través de la calidad de un servicio no registra información, pese a su gran importancia señala Hernández (2011). Los aspectos de medición, definen a la satisfacción como un estado mental y experiencia del usuario ante una necesidad, búsqueda de respuestas y la plenitud en alcanzarla.

Uno de los factores básicos de la satisfacción, es la espera, desde el tiempo que es posible controlar y en el que no es posible intervenir, que responden a necesidades personales del usuario o externas que dependen del servicio; interviene un factor psicológico entre el tiempo de espera y el que es percibido como tal; otros elementos como la densidad de usuarios y el número de servidores, permite construir una valoración subjetiva en mayor o menor tiempo señala Alvarado & Trespacios (2016). Desde la psicología, es un espacio de ubicación personal e individual, donde el ser humano encuentra su campo de acción, así como donde plantea sus proyectos, ésta percepción subjetiva tiene fundamento en las características propias del individuo, origen, sexo, edad, entre otros indica Gavilán (2004). Entonces estamos ante un factor que involucra la voluntad de la persona, que define sus objetivos e interés en un espacio temporal.

Otros factores de la satisfacción, son el valor que le asigna el usuario, la ansiedad, la edad y éstos a su vez, a través de la expectativa, determina su nivel de satisfacción o insatisfacción, y se da de acuerdo a la relación entre el tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta obtenida al final define Aparicio & Ortiz (2009). La expectativa, es el agrado o goce que la persona desea experimentar ante una situación, cosa o atención, siendo ésta una condición que dirige la forma de ver su entorno; cada persona tiene composición propia e individual, además de aspectos psíquicos u emocionales, que se ha formado por el medio donde habita, que influye en la forma de cómo vive y como responde o decide ante las situaciones que le toque experimentar señala Pérez (2013). Resaltan a la expectativa como un modo de estado desde donde se ubica el usuario, con proyección al punto que quiere alcanzar, por tanto es uno de los factores que definen la satisfacción en el proceso o ciclo de un servicio.

La accesibilidad digital, como los criterios de usabilidad para el acceso al servicio, en el sistema digital, plataformas virtuales o atenciones remotas; van desde contar con un equipo digital, un sistema ágil, fácil y comprensible para todos los usuarios sin excepción, el conocimiento del usuario en el uso de las aplicaciones, así como contar con servicio de internet y calidad de su conectividad define Paz (2012). Es un elemento recíproco con la usabilidad, uno requiere del otro en la práctica, resalta su importancia en el diseño usable, desde las normas direccionales de la organización digital, basado en la diversidad de usuarios, así como de sus necesidades y recursos, para garantizar su satisfacción señala Caballero (2012). Nos alcanzan la relación entre la accesibilidad y usabilidad como una unidad, en la satisfacción.

Ante la revolución de las nuevas tecnologías, los sistemas de información, que se iniciaron en 1986 a través de Pony Express, luego al telégrafo, como punto de partida digital, se ha transformado a una velocidad inesperada; para la satisfacción la accesibilidad como derecho universal, debería garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas que demanden el servicio; en el caso de las comunidades indígenas, que presentan dificultades tecnológicas por falta de cobertura de internet, el servicio será accesible cuando se superen ésta deficiencias; la usabilidad como elemento incluyente en las plataformas, que faciliten su acceso, no solo serán superadas con presupuesto, será necesario un diseño y programación, según las características del usuario señala Ríos (2017). La nueva era tecnológica, tiene también barreras y limitaciones, el más relevante la falta de cobertura del internet, por ubicación geográfica.

Para la confianza en una venta digital, la satisfacción del usuario es el elemento que valida la calidad del servicio y las competencias del profesional, genera bienestar en la atención; es indispensable en su acceso, que esté especializado, para que la solución obtenida alcance a darle plenitud de sus interés y necesidades señala Arruda & Bosi (2017). Y la experiencia en el uso de la plataforma digital, también exija un modelo que reúna condiciones de claridad, sencillez, rapidez y sea atractivo en su diseño indica Castro, et al. (2020). Estos elementos posibilitarían la fidelidad del servicio, su recomendación o repetición en su uso.

Reconoce la importancia del aspecto humano, la satisfacción como el resultado de la experiencia que haya tenido el usuario, en tres tiempos antes de elegir el servicio, al adquirirlo y posterior a su consumo, lo que define su actitud en la posibilidad de repetir su consumo; resaltando la importancia de factores que la determinan, la calidad del servicio, la atención que recibe el cliente y los beneficios que haya obtenido en su uso señala Garmendia & Tavera (2021). Las expectativas del usuario, que se perciban alcanzados en el sistema de atención y que direcciona las acciones de mejora del servicio, es la forma de distinguir una atención humanizada de cuidado eficiente y a su vez como el indicador importante para medir la calidad, compromiso y competencias del servicio asistencial Ulloa, et al. (2021). Ante la automatización digital y transformación del servicio, se reconoce el valor de la calidad humana, dentro de la expectativa básica de un usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

En la investigación realizada, se adoptó el método deductivo, donde a partir del análisis general de las variables que la componen, se describen presunciones particulares, que tendrán que ser evidenciadas, en éste estudio se enuncian hipótesis relacionadas a las variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario del área de Asistencia legal de la Defensa Pública; al respecto Prieto (2017) señala que el método de análisis deductivo tiene una estructura que nace de las bases generales y va en forma decreciente hasta llegar a lo particular. El tipo de investigación en éste caso, es aplicada, porque pretende la adopción de nuevas medidas en el sistema de atención del servicio de Asistencia Legal en la modalidad virtual, con ella la calidad de dicho servicio, a razón de ello Vara (2006) señala que la investigación aplicada es la búsqueda que a partir del análisis, plantea mejoras, innovación y nuevos modelos en la gestión.

Esta investigación, se plantea bajo el enfoque cuantitativo, por el medio de recolección que se utilizará, encuestas a usuarios del servicio de Asistencia Legal y en la búsqueda de obtener resultados se recurre a la estadística; así señala Delgado (2017) describe las consideraciones del enfoque cuantitativo, desde la mirada de afuera, que se diferencia del enfoque cualitativo por la profundidad y trascendencia de la investigación.

De tipo correlacional descriptiva porque trae a la investigación la relación entre sus variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal, como se presente; así como ésta es de corte transversal para su medición de predominio de la calidad y el nivel descrito en las variables, en una sola vez; plantea Rojas (2015) el tipo descriptiva porque observa la relación de una situación ya existente, que a diferencia de la experimental, no sufre modificaciones y respecto al corte transversal señala que es por la forma y la oportunidad de la investigación, lo que lo diferencia del tiempo hacia pos y pre de la medición de hechos que identifica a los longitudinales.

### **3.2. Variables y su operacionalización**

Servicio de atención virtual, Manso (2011) es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera, en tiempo oportuno, a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo; al realizar su operacionalización consistió en la medición de la calidad del servicio de atención virtual, mediante el empleo de un cuestionario de 20 ítems, según los indicadores, se medirán también las dimensiones: Calidad de tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio.

La satisfacción del usuario, Rey (2000) es el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo, el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad; al realizar su operacionalización consistió en la medición del nivel de satisfacción del usuario, mediante el empleo de un cuestionario de 20 ítems, según los indicadores y su medición se extiende a sus dimensiones: Accesibilidad digital, el tiempo de espera y la expectativa.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población de éste estudio se compuso por 140 usuarios promedio que recibieron atención en patrocinios, diligencias realizadas y consultas, en el período de un mes, en el Despacho Defensorial de Asistencia Legal de la sede ALEGRA San Juan de Miraflores; de cuyo total el tamaño de muestra resultó 104 usuarios, de acuerdo a los informes mensuales reportados, donde el servicio de atención de Asistencia Legal fue exclusivamente virtual; al respecto López (2004) define la población como la parte del universo de personas a quienes se pretende investigar, mientras la muestra su representación proporcional, sobre quienes se hará efectivo la investigación y sobre el muestreo ésta responde a los criterios de selección de elementos de la muestra. El tamaño de la muestra se obtuvo a través del programa on-line <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

El proceso de muestreo fue no probabilístico y los datos fueron procesados a través del programa informático SPSS versión 27.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizó como instrumento de recolección de los datos, la encuesta que se aplicó a los 104 usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública sede ALEGRA San Juan de Miraflores, se consideró las variables, sus dimensiones y respectivos indicadores.

Los instrumentos fueron validados empleando el procedimiento de “Juicio de expertos”.

**Tabla 1**

*Validez de contenido por juicio de expertos de la rúbrica de expresión oral.*

Nombre y apellidos del experto	Especialidad	Grado académico	Dictamen
Cruz Antonio Lip Licham	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Edwin Alberto Martínez López	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Pamela Margoth Choque Pérez	Gestión Pública	Maestra	Aplicable

### **3.5. Procedimientos**

El modo de recolección de los datos y la aplicación de las encuestas, fue realizado en forma personal por la investigadora; previo a la autorización concedida por el Director Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, en mérito a la gestión que se realizara a través del área competente de la Universidad César Vallejo.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el proceso de análisis de esta investigación correlacional descriptivo, se recurrió al uso de tablas y figuras, relacionando las variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, así como de cada una de sus dimensiones,



por el enfoque cuantitativo. A fin de comprobar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

En ambos casos se utilizó el software estadístico SPSS versión 27.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, se cumplió con los requerimientos éticos exigidos, desde la autorización de la entidad donde se aplicó, así como la información que se brindó a los usuarios del servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública, sobre los objetivos de ésta investigación y el uso confidencial y estrictamente académico de su recolección de datos y análisis; garantizando la participación voluntaria y reservada de su identidad, con la expresa constancia de su utilidad científica; se garantizó un trato justo y equitativo en su desarrollo.

#### IV. RESULTADOS

Se realizó el consolidado de las alternativas seleccionadas por cada sujeto encuestado, 104 usuarios de Asistencia Legal del ALEGRA de San Juan de Miraflores, a quienes se brindó atención de consultas y patrocinios; según cada variable y dimensiones, con los cuales se obtuvo los resultados descriptivos que se detallan:

**Tabla 2**

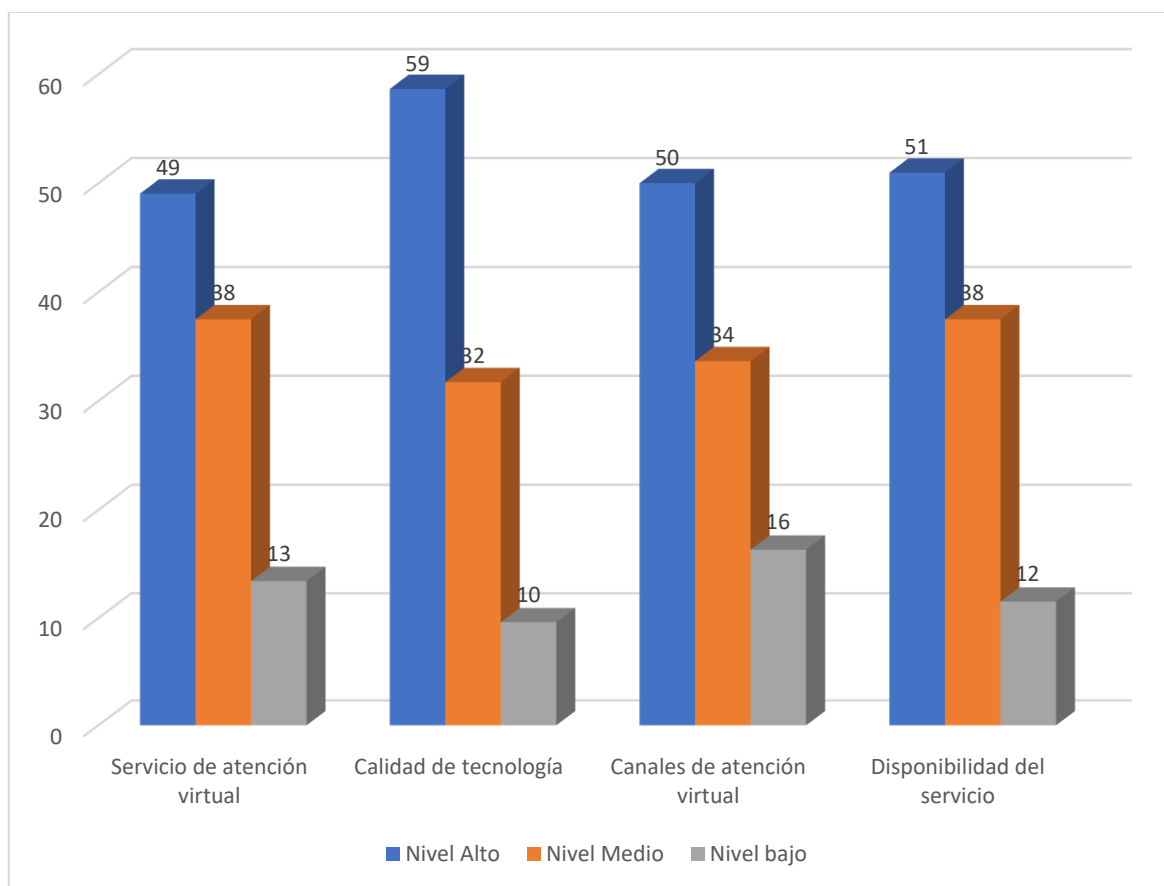
*Servicio de atención virtual y sus dimensiones en ALEGRA de San Juan de Miraflores.*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Servicio de atención virtual	49	38	13
Calidad de tecnología	59	32	10
Canales de atención virtual	50	34	16
Disponibilidad del servicio	51	38	12

La variable calidad del servicio de atención virtual, en todas sus dimensiones obtuvo un nivel alto de 50 %, en el caso de la calidad de la tecnología alcanzó el más alto 59%, por los medios tecnológicos aperturados para el servicio, las competencias del Defensor Público en el manejo de las plataformas del Poder Judicial, así como por el uso de aplicaciones útiles y ágiles que faciliten el servicio virtual, cada Defensor Público durante el trabajo remoto adquirió equipos digitales o electrónicos, como laptop, escáner, garantizaba su propia cobertura de internet, que contribuyó, en los resultados obtenidos.

**Figura 1**

*Servicio de atención virtual y sus dimensiones en ALEGRA de San Juan de Miraflores.*



La figura 1 y tabla 2 muestran que el 49% de usuarios consideran que la calidad del servicio de atención virtual es alto, el 38% es medio y el 13% es bajo; en cuanto a las dimensiones, el 59% opinan que la calidad de tecnología es alto, el 32% que es medio y el 10% que es bajo; respecto a los canales de atención virtual, el 50% la considera alta, el 34% media y el 16% bajo; sobre la disponibilidad del servicio, el 51% considera que está en un nivel alto, el 38% medio y el 12% bajo.

**Tabla 3**

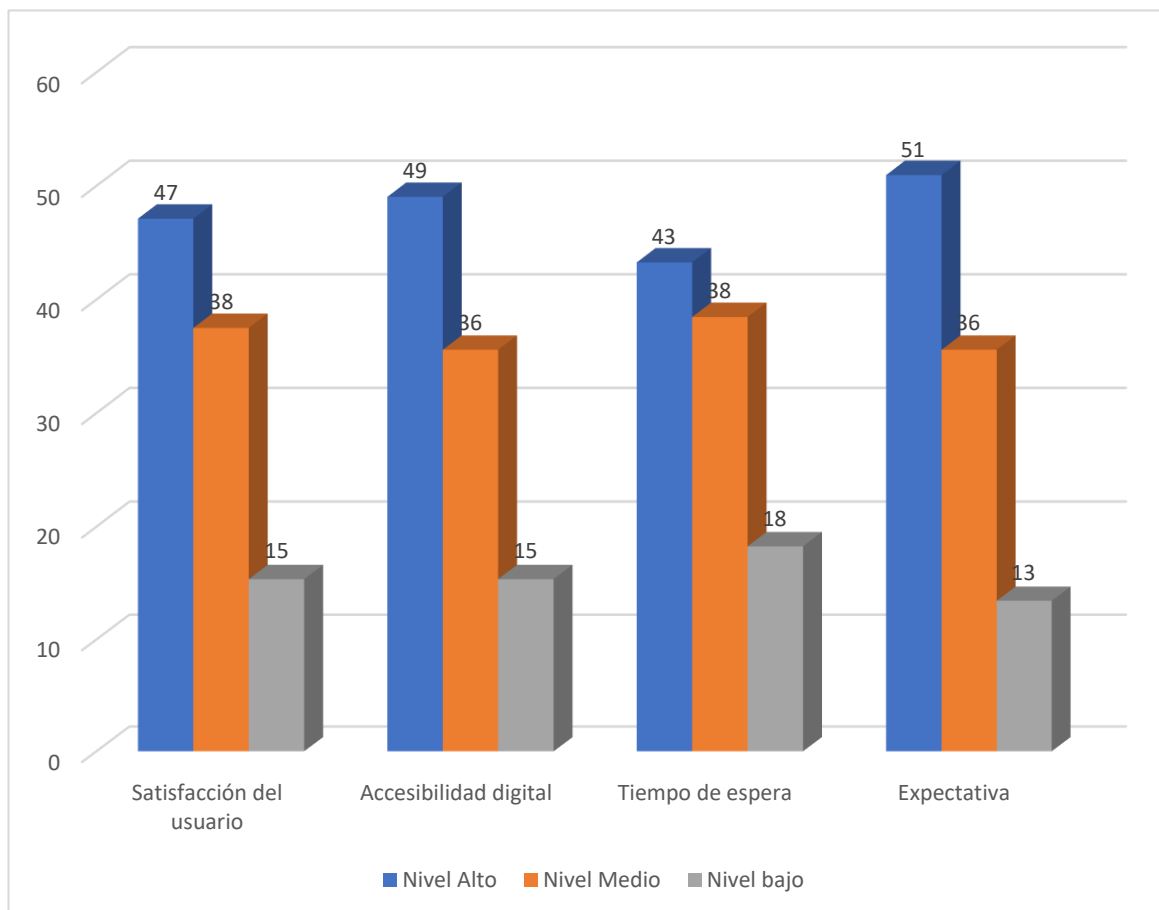
*Satisfacción del usuario y sus dimensiones en sede ALEGRA de San Juan de Miraflores.*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción del usuario	47	38	15
Accesibilidad digital	49	36	15
Tiempo de espera	43	38	18
Expectativa	51	36	13

La dimensión expectativa en el caso de la variable satisfacción del usuario, superó el 50% en el nivel alto, respecto a las dimensiones accesibilidad digital y tiempo de espera tuvieron un porcentaje menor, sin embargo resultó ser alto; habría impactado positivamente en éste resultado las plataformas del sistema judicial, que se publicitaron, así como los videos tutoriales elaborados a nivel del despacho defensorial, que fueron compartidos por medio Whatsapp con los usuarios, así como el contenido de las resoluciones en PDF que se descargaban y ponían a disposición del usuario, con el detalle de su contenido en términos no técnicos. En el caso del tiempo de espera solo alcanzó el 43% del nivel alto, por la sobrecarga de mensajes Whatsapp y llamadas, lo que demandaba su atención y/o respuesta por turno de recepción.

**Figura 2**

*Satisfacción del usuario y sus dimensiones en sede ALEGRA de San Juan de Miraflores.*



La figura 2 y tabla 3, muestran que el nivel de satisfacción del usuario es alto en 47% de los encuestados, en 38% medio y el 15% bajo. En cuanto a la accesibilidad digital, el 49% cree que el nivel es alto, el 36% medio y el 15% bajo; en la dimensión tiempo de espera el 43% considera el nivel alto, el 38% medio y el 18% bajo; y en sobre la expectativa, el 51% la percibe alto, el 36% medio y el 13% bajo.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Función de Prueba**

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, pues las variables no tienen normalidad en sus datos.

### Regla de decisión

Se rechazará  $H_0$  cuando la significancia mostrada " $p$ " sea superior que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " sea inferior que  $\alpha = 0.05$ .

### Nivel de Significancia

La significancia teórica será,  $\alpha = 0.05$ , correspondiente a una confiabilidad del 95%.

### Hipótesis general:

$H_0$ : No existe relación significativa, entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

$H_1$ : Existe relación significativa, entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

### Tabla 4

*Correlación de las variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario.*

			Nivel de satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio de atención virtual	Coeficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4, cuando se aplica el estadístico Rho de Spearman, este devuelve coeficiente de correlación positivo de 0,901 y un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor al  $p$  (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se afirma que existe una

correlación positiva y altamente significativa, entre la calidad del servicio de atención virtual y el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores y en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas:

H0: No existe relación significativa, entre la calidad de la tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

H1: Existe relación significativa, entre la calidad de la tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

**Tabla 5**

*Correlación de variable nivel de satisfacción del usuario con las dimensiones de la variable calidad del servicio de atención virtual.*

		Calidad de los canales de			
		Calidad de tecnología	atención virtual	Disponibilidad del servicio	
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,768**	,886**	,880**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	104	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, cuando se aplica el estadístico Rho de Spearman, este muestra en todos los casos, un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia de

0,000, el cuál es menor al p (valor) de 0,05 requerido; afirmando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de satisfacción del usuario con la calidad de la tecnología, de los canales de atención virtual y de la disponibilidad del servicio, en Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, lo que conlleva a aceptar todas las hipótesis específicas alternas.



## V. DISCUSIÓN

Los estudios realizados en esta investigación, su aporte epistemológico y los resultados obtenidos, muestran la importancia que tienen las variables de estudio definidos en el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA de San Juan de Miraflores. Los resultados fueron los esperados ya que en los casos de estudio se encontró una relación significativa; la variable calidad del servicio de atención virtual, ha sido evaluada a partir de la percepción de los usuarios que habían solicitado se absuelvan sus consultas legales y obtenido patrocinio en sus casos.

Por su parte, los estudios encontrados sobre la variable calidad del servicio de atención virtual, aún es escaso en el ámbito de la Asistencia Legal, que contenga como tal dicha denominación; por dos razones principales, una que en Perú, el área especializada de conocer materias justiciables en el ámbito de familia, dentro del sistema de la Defensa Pública, se denomina Asistencia Legal; en otros países se vincula a toda la institución jurisdiccional, sin distinguir a una especialidad e incluso a la institución como tal de forma autónoma al poder del estado que administra justicia; y otra es la digitalización o virtualidad en ésta entidad pública, como proceso nuevo o reciente, para su estudio.

Se encontraron diversos estudios previos, con ambas variables, en instituciones del sector público como privados, o con una de las variables que fuere similar a éste estudio, no fue preciso en el área de especialización donde se desarrolló, cuando se consignó en su búsqueda el término legal, se obtuvo todos los estudios vinculados al aspecto justicia en general, ya que como expresión Asistencia Legal dependía del marco jurídico adoptado por cada país en el mundo y en América latina, conforme a su propia estructura orgánica, por las particularidad de las disposiciones legales, que en cada país se maneja en esta área del servicio judicial.

En el caso del contexto mundial los estudios identificados, trajeron consigo la transformación digital desde la gestión de las organizaciones, los servicios electrónicos que se implementaron y que fueron materia de evaluación, así como un estudio cualitativo en España, que analizó el tiempo antes y después del

COVID-19, que mostraron la realidad a nivel del mundo, cómo todos los países se enfrentaron a exigencias que si bien ya existían como parte de sus servicios, el asilamiento requirió subsistir solo a través del medio virtual, de forma inesperada e inmediata.

A nivel del sector, se encontró estudios con ambas variables, desde el servicio general de la Defensa Pública, así como en sus distintas áreas, como también hasta dos estudios en la especialidad de familia, sin embargo se desarrollaron en realidades distintas al momento actual, por lo que este estudio sumaría al desarrollarse en un contexto relevante e importante de la situación actual que atraviesa el sistema de justicia, que involucra a todos sus operadores como es el caso de la institución donde se desarrolló y aplicó los instrumentos validados, con los cuales, sus resultados habrían hecho posible el presente desarrollo comparativo de estudios, que esclarezca los escenarios particulares, similares o contrarios.

En éste caso, fue resaltante que la gran mayoría de encuestados (49%), consideran alta la calidad del servicio de atención virtual de Asistencia Legal de sede ALEGRA San Juan de Miraflores; lo que no se asemeja con lo encontrado por Bustamante (2020) en su tesis “La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Otuzco 2020”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de usuarios; el enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional transversal; aplicó cuestionarios, resultó en calidad del servicio en nivel mala 55.1% y la satisfacción del usuario en nivel bajo 55.1%; determinó entre sus variables una correlación positiva alta y significativa; recomendó el reajuste a nivel de organización, dirección y procedimientos. Aquí se encontró una vinculación muy alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con impacto negativo en sus resultados.

En el estudio descrito, se identificaron a los usuarios que presentaron problemas en el acceso al servicio en su página web institucional, por lo que su resultado superó el 50% que lo calificó como mala, determinó la relación de sus variables ante el resultado, así como la importancia de reestructurar el medio de su servicio virtual; respecto a sus dimensiones en la variable calidad del servicio, evaluaron

las condiciones de su página web, desde aspectos como si es fácil en su uso, su forma de presentación, la confianza en su contenido, y aspectos más subjetivos, con porcentajes que superan en tres de ellos el 40% y en el caso de los últimos dos el 50% de forma negativa. En su variable satisfacción del usuario, desarrolló solo tres dimensiones, para calificar su funcionalidad, la valoración que le asigna el usuario del servicio recibido, de forma independiente la percepción de lo que esperaba el usuario; su resultado fue deficiente en todas ellas, con el que se determina que la mala calidad conlleva a dicho resultado.

Respecto a otro estudio, que contiene ambas variables, pero que en el resultado de ambas variables, tuvo un bajo porcentaje 3% en su nivel bueno, por lo que concluyó en un nivel de moderada correlación; así se encontró por Pacotaípe (2021) en su tesis “Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi Ayacucho 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en sus usuarios; el enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional; aplicó cuestionarios para sus variables, resultó en servicio digital, malo el 17%, regular 80% y bueno 3%, en el caso de la variable satisfacción, malo 40%, regular 57% y bueno 3%; recomendó contar con especialista, capacitación sobre atención de calidad y manejo de tecnologías Este estudio denota el alto interés del usuario en la agilidad digital en las atenciones ofrecidas, al compararse con el estudio, la ventaja de la disponibilidad de los servicios por medios telefónicos de la defensor público de Asistencia Legal, aportó un valor favorable a su resultado.

El detalle de la investigación descrita, su variable servicio digital, adoptó un alto porcentaje 80% como regular, tomó distancia notoria del rango malo y bueno; en el caso de la variable satisfacción, si bien el resultado más alto se halló en lo regular, se acortó la distancia con el extremo de mala. En lo que respecta a sus dimensiones de accesibilidad digital, su uso y seguridad, obtuvo similar porcentaje como regular que superó a las condiciones de malo o bueno, con ello reconoció el avance significativo en términos digitales de los servicios de dicha institución.

En el caso de la investigación de Marín (2022) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del

usuario; el enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional; aplicó cuestionarios, mediante técnica de muestreo censal; resultó en servicio de atención deficiente el 3%, regular 36% y bueno 22%, y la satisfacción del usuario en el nivel alto 57%, regular 32% y bajo 4%; concluyó que no existe relación entre sus variables; recomendó organización y distribución de áreas de atención al público. En tal sentido, ante valores como la confidencialidad y empatía en la atención, que en este estudio son indicadores en la dimensión de expectativa, aumenta la satisfacción.

El estudio que tuvo mayor aproximación de similitud a los resultados de este, es de Guerrero (2022), en su tesis “Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional ONP Miraflores 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio en pandemia y la satisfacción del usuario; el tipo no experimental y diseño correlacional transversal; aplicó cuestionarios; resultó en calidad del servicio buena en 39.6%, excelente 38.8%, regular 17.2%, malo 2.8% y pésimo 1.7%; a nivel inferencial valor de la R Pearson de 0,880; concluyó que existe relación significativa entre sus variables; recomendó implementar mejoras tecnológicas, para asegurar comunicación virtual. Al contrastar dichos estudios la atención de un servicio, es de gran importancia para asegurar la satisfacción de los usuarios, se estableció que la fiabilidad, la seguridad, así como la capacidad de respuesta, determinan la satisfacción del usuario; ésta última dimensión se asemeja a un indicador de la dimensión tiempo de espera de este estudio.

En el caso de Bossio (2022) en la tesis “Relación entre la calidad del servicio del área de atención telefónica y la satisfacción del cliente del Banco de la Nación en el 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes; el tipo explicativo y correlacional; aplicó cuestionario; resultó en calidad del servicio Rho de Spearman 0.506; concluyó en una relación considerable positiva; recomendó promover la capacitación en competencias y habilidades blandas. La similitud encontrada con este estudio, es la optimización digital del servicio y su relación con la satisfacción del usuario, de la mano del aprendizaje competitivo de sus operadores en la atención por medios tecnológicos. Ambas son instituciones públicas, con altos números de usuarios

que demandan su servicio, cuya atención antes de la pandemia fue también exclusivamente presencial, si bien en el caso del Banco de la Nación, hubo una exigencia de mantener con algunas restricciones el servicio presencial, evaluar el servicio telefónico en una variable común entre ambos estudios, como fue la calidad del servicio.

Las investigaciones descritas, comparten dimensiones similares en alguna de sus variables, como es el caso de la satisfacción del usuario, la expectativa fue común, y necesaria, para la determinación de sus resultados; en el caso de la variable calidad del servicio, su estudio se concentró en la virtualidad, adoptando distintos términos como digital, electrónico, online.

En el análisis se encontró aspectos contradictorios, sobre si la variable calidad del servicio, se equiparaba al término que identificaría la variable satisfacción del usuario, si era lo mismo, con este estudio y con la determinación de sus dimensiones en cada variable, pudo describirse que ambas variables pudieron resultar dependientes una de la otra, y/o conexas en que el resultado de una de ellas conlleva al resultado de la otra variable; precisando que la satisfacción del usuario, es un término más profundo subjetivamente, que se basa en la construcción personalísima que trae el usuario, por ello una de sus dimensiones básicas, es la expectativa de la persona, desde la búsqueda del servicio, lo que conoce o no del servicio; tal es el caso, ante un ciudadano que desconocía las competencias de la especialidad de área de Asistencia Legal, acudió en consulta, prestado el servicio determinará su nivel de satisfacción.

Podría ser el caso del usuario, que acudió al servicio con una expectativa ya construida o elaborada, según información que haya seleccionada como verdadera o falsa, quien ante el servicio brindado, de absolverse su consulta en el marco de competencias como materia que se podría patrocinar, podría devenir en una alta satisfacción; ante el mismo ejemplo, de ser una materia fuera de la competencia, con un usuario que previamente ya habría determinado su patrocinio por agentes externos a la institución, podría traer como resultado insatisfacción, ante la falta de no alcanzar su expectativa ya elaborada.

Hechos como la cola de usuarios, o mejor dicho la densidad de personas en espera del servicio, podrían permitir la construcción de expectativas totalmente

diferenciadas en cada persona, por su construcción valorativa interna de cada usuario, para unos la alta densidad, podría significar que el servicio es excelente, como para otros lo llevaría a determinar que existe una atención deficiente, situaciones que podrían resultar en satisfacción o insatisfacción, lo que sería una reacción que se crea en el usuario, quien le asigna tal valoración, pese a ser una misma situación, cada persona adopta su propia respuesta, lo que no necesariamente haya significado que la calidad del servicio sea mala; por lo que el estudio de su relación es factible y posible, la postura descrita se halló en las relaciones altamente significativas entre ambas variables que se detallaron en éste punto.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. En cuanto a la hipótesis general, se concluye la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio de atención virtual y el nivel de satisfacción de usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, ya que según la prueba de Rho de Spearman, el valor estadístico hallado es de (p) 0.000. Considera entre ellos el indicador de la cobertura del internet, el manejo de las plataformas desde las capacidades que percibe el usuario en los defensores.
- 6.2. En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluye que existe relación significativa entre la calidad de tecnología y el nivel de satisfacción de usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, ya que según la prueba de Rho Spearman, el valor del estadístico es de (p) 0.000.
- 6.3. En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluye que existe relación significativa entre la calidad de los canales de atención virtual con el nivel de satisfacción de usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, ya que según la prueba de Rho Spearman, el valor del estadístico es de (p) 0.000.
- 6.4. En cuanto a la hipótesis específica 3, se concluye que, existe relación significativa entre la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, ya que según la prueba de Rho Spearman, el valor del estadístico es de (p) 0.000.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la Dirección General de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia, implementar un sistema digital de carpeta defensorial electrónica - CDE, similar al expediente electrónico judicial, que facilitó la adaptación de los órganos jurisdiccionales, frente al confinamiento por la pandemia.
- 7.2. A la misma alta Dirección General, elaborar un guía de atención virtual para los Defensores Públicos de Asistencia Legal, considerando las características de la población usuaria y la densidad diaria a nivel nacional que recurren a demandar estos servicios gratuitos.
- 7.3. En cuando a la accesibilidad digital, a la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Lima Sur, implementar una cabina de atención digital por cada sede de la dirección distrital, asegurando para su funcionamiento, que cuente con cobertura de internet, las aplicaciones del sistema judicial y un personal administrativo que oriente su uso.
- 7.4. En cuando a la calidad de la tecnología, la operatividad de los canales de atención virtual, y para que las recomendaciones que anteceden, pueda ser efectiva, proveer a los Defensores Públicos, de equipos digitales con soporte tecnológico adecuado. Así como a los Defensores Públicos de Asistencia Legal, a establecer acuerdos periódicos que unifiquen criterios de atención virtual.



## REFERENCIAS

- Defensoría del Pueblo (2021). *El proceso de alimentos en el contexto de emergencia sanitaria*. 48. Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú 2021-13430.
- Torres Machuca, A. (2020). *Defensa y Justicia. Retos y desafíos del sistema de justicia ecuatoriano durante la pandemia de 2020*. 41. *Revista Institucional*.
- Alvarado Valencia, J. A., & Trespacios Leal, M. C. (2016). Understanding the evaluation of waiting time from consumer psychology: Effects of expectations and time fillers. *Innovar*, 26(62), 57–68. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n62.59388>
- López, Pedro Luis (2004) POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?.script=sa\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?.script=sa_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Arruda, C. A. M., & Bosi, M. L. M. (2017). Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: Um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. *Interface: Communication, Health, Education*, 21(61), 321–332. <https://doi.org/10.1590/1807-57622015.0479>
- Baz, V. (2021). *HACERLO MEJOR / Experiencia del cliente*. July, 1–3. Reforma <https://www.proquest.com/newspapers/hacerlo-mejor-experiencia-del-cliente/docview/2551887827/se-2>
- Bossio Alfaro, E. (2020). Relación entre la calidad del servicio del área de atención telefónica y la satisfacción del cliente del Banco de la Nación en el 2021. In *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Collazos Braham, J. D. (2011). *Plan de contingencia basado en alta disponibilidad y virtualización Contingency plan based on high availability and virtualization*. 49, 1–13. *Scientia et Technica*, 16(49).
- Bustamante Quiróz, I. N. (2021). La calidad del servicio virtual y la satisfacción de

- los usuarios de SUNARP Otuzco-2020. In *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Sánchez Caballero, M. (2012). *Accesibilidad y usabilidad en la Sociedad Digital*.  
 12–17. [http://www.coitt.es/res/revistas/04b Accesibilidad.pdf](http://www.coitt.es/res/revistas/04b%20Accesibilidad.pdf)
- Caldera M., E., & Paredes Ch., A. J. (2006). Servicios virtuales de información.  
*Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*,  
 3(1), 77–90.  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2215079&info=resumen>
- Haro Carrillo, F., Córdova Rosas, N. & Chong Qui, T. (2016). Modelos De  
 Satisfacción: Models of satisfaction: therretical foundation and application  
 criteria. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145–155.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.64>
- Castro, I., Salgado, C., Peralta, M., Sánchez, A., Magaquian, J., & Fuentes, N.  
 (2020). Experiencia de Usuario en Plataforma virtual de Aprendizaje  
 Departamento de Informática Facultad de Ciencias Físico-Matemáticas y  
 Naturales. *Departamento Académico de Ciencias Exactas. Universidad  
 Nacional de La Rioja*, 1–5. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/77104>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *INFORME DE  
 AUDIENCIA “FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA EN LA PANDEMIA POR  
 COVID 19 .”* 1–100.
- Daneri Carrasco, R. M. (2021). Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia  
 Legal de Defensa Pública de la Sede Dsitrital Sullana - 2019. In *Universidad  
 César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- De Grande, P. (2018). Electronic governance and accessibility: Servicio availability  
 in public online platforms of Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 051.  
<https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Delgado Q., J. M. (2017). *Algunas consideraciones en torno al debate entre los  
 enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación en las ciencias sociales*.  
*PARADIGMA*, 12(1-2), 9-24. [https://doi.org/10.37618/PARADIGMA.1011-  
 2251.1991.p9-24.id160](https://doi.org/10.37618/PARADIGMA.1011-2251.1991.p9-24.id160)

- Domínguez Alcivar, J. E. (2018). Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil. *Biomass Chem Eng*, 3(2), 1–107.  
[http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=](http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=)
- Escobar Ortiz, J. M. (2021). Cómo medir la apropiación social de la ciencia y la tecnología: La definición de indicadores como problema. *Innovar*, 31(80), 153–166. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n80.93672>
- Fierro Moreno, E. (2021). Change management, virtual collaboration, and strategic organizational agility of Mexican companies in the face of COVID-1 impacts. *Nova Scientia*, 13. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- García-Gutiérrez, J., & Ruiz-Corbella, M. (2020). Service-Learning and digital environment of learning: innovative for higher education. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1).  
<https://doi.org/10.5944/ried.23.1.25390>
- Garmendia Mora, J. C., & Tavera Morales, D. A. (2021). Companhias aéreas de baixo custo e convencionais: satisfacao e fidelidade do cliente. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41).  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10523>
- Gavilán Bouzas, D. (2004). Tiempo y venta: la influencia del tiempo de espera en la satisfacción con el servicio. In *La tesis doctoral en teorico y empirico*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=88588>
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T., & do Carmo-Gonçalves, M. (2021). Telemedicine satisfaction of primary care patients during COVID-19 pandemics. *Semergen*, 47(4), 248–255.  
<https://doi.org/10.1016/j.semereg.2021.01.005>
- Guerrero Che, L. A. (2021). Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional - ONP Miraflores, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_dcin.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463)
- Herrera Rodríguez, K. del P. (2019). *Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018*. 73. In *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/34978>
- Vara Horna, A. A. (2006). 7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación. *1999(December)*, 1–6.  
[https://www.academia.edu/18635649/Siete\\_pasos\\_para\\_una\\_tesis\\_exitosa\\_Desde\\_la\\_idea\\_inicial\\_hasta\\_la\\_sustentaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/18635649/Siete_pasos_para_una_tesis_exitosa_Desde_la_idea_inicial_hasta_la_sustentaci%C3%B3n)
- Arellano, J., Cora, L., García, C., & Sucunza, M. (2020). *Estado de la justicia en América Latina bajo el covid 19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*. 9–25.  
<https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/5648>
- Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. (2021). *Boletín estadístico. I Trimestre 2021*. <https://www.gob.pe/11894-ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-direccion-general-de-defensa-publica-y-acceso-a-la-justicia>
- Loor-Intriago, J. M., Delgado-Dapena, M., & Fernandez-Oliva, P. (2020). *Prioritization of proof cases in agile development settings*.  
<https://orcid.org/0000-0002-4752-1765%0Ahttps://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740003>
- González Medina, M., Murillo Gorozarri, B., Fentanes Fortes, R., & Voces López, C. (2012). *Calidad y nuevas tecnologías como ejes del proceso de modernización de la Administración Pública: el enfoque integrado de la Escola Galega de Administración Pública*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4147729>
- Marin Ayala, J. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. In *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153.  
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Méndez Aparicio, M. D. (2019). *Determinantes y consecuencias de la experiencia de cliente y la satisfacción en el ámbito digital, un análisis del uso de áreas privadas*. 1–412. <http://hdl.handle.net/10259/5145>
- Molina Vásquez, R. (2015). Construction of the concept of technology in a virtual learning network. *20(1)*, 10–25.  
 doi:<https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.enunc.2015.1.a01>
- Pacheco, K., & Serrano, E. (2021). Análisis de las dificultades en el acceso a la justicia en época de COVID 19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 64.  
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33484?locale=es>
- Pacotaípe Delacruz, R. (2021). Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi Ayacucho - 2021. In *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Paz, M. (2012). Accesibilidad y Usabilidad: los requisitos para la inclusión digital. *VII Jornadas de Sociología de La UNLP 5 Al 7 de Diciembre de 2012*.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2176/ev.2176.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2176/ev.2176.pdf)
- Pérez-Pérez, A. L. (2022). *Calidad de la vivienda en función de las necesidades y expectativas del usuario*. 8878556. *Revista de Arquitectura*, 18 (1), 67-75.  
 Doi: 10.14718/RevArq.2016.18.1.7
- Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46).  
<https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdi>
- Aparicio, Schlesinger, R., & Ortíz Mera, N (2009). *Modelamiento del tiempo de impaciencia de los usuarios en una línea de espera aplicado en un casino empresarial*. 2(5), 1–157. ??? <http://hdl.handle.net/10554/7253>
- Canales Reyes, R., & Silva Quiróz, J. (2020). From in-person to virtual class, a

- model for using online training in the time of Covid-19. *Educar Em Revista*, 36. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.76140>
- Ríos Navarro, D. (2017). *La Accesibilidad De Las Tics En Costa Rica : Retos , Mitos y Esfuerzos Realizados Para Un País En Búsqueda De Cambios E Igualdad De Oportunidades*. May.
- Rivera Rodríguez, R. (2021). Experiences on the implementation of the Electronic Medical Record. *E-Ciencias de La Información*. <https://doi.org/10.15517/eci.v12i1.46350>
- Manso Rodríguez, R. A.(2011). Social reference: the route for services of virtual reference. *Acimed*, 22(1), 18–31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377657476003>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electronica de Veterinaria*, 16(1), 21–24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>.
- Sabadell i Bosch, M. (2021). El teletrabajo, una nueva comprensión del trabajo. El encaje de la deuda de seguridad y salud en una sociedad digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=304281>
- Sicilia Piñero, M., & Merino, Sánchez, J. (2020). Integration of the Communication Strategy in Own Channels: El Corte Inglés. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 21(21), 08–26. <https://doi.org/10.7263/adresic-021-01>
- Aristizabal Uchima, H. (2020). Methodological proposal for measuring the satisfaction of mobile internet user in Colombia. *Universidad Santo Tomas*, 12, 103–122. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560465477006>
- Ulloa Sabogal, I. M., Valbuena Durán, L. D., & Camargo Figuera, F. A. (2021). Quality of care provided by nursing students: patient experience and satisfaction. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>

# **ANEXOS**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN.
Calidad del servicio de atención virtual	Manso (2011) es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera, en tiempo oportuno; a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo.	Se medirá la calidad del servicio de atención virtual, y su medición se extiende a sus dimensiones: Calidad de tecnología, canales de atención virtual y disponibilidad del servicio, con sus respectivos indicadores, mediante cuestionario de 20 ítems.	Calidad de tecnología.  Canales de atención virtual.  Disponibilidad del servicio.	Uso y cobertura de internet. Manejo de aplicaciones y equipos digitales. Plataforma de atención virtual. Llamadas, mensajería texto y Whatsapp. Medios de difusión. Medios de atención.  Horario de atención. Agenda defensorial. Asignación de defensor.	Ordinal
Nivel de satisfacción del usuario	Rey (2000) es el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo, el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad; a su vez cada uno de ellos tiene Sus propios valores como tiempo, costo, esfuerzo y otros.	Se medirá el nivel de satisfacción del usuario, y su medición se extiende a sus dimensiones: Accesibilidad digital, tiempo de espera y expectativa, con sus respectivos indicadores, mediante cuestionario de 20 ítems.	Accesibilidad digital.  Tiempo de espera.  Expectativa.	Sistema de atención por medio de teléfono celular. Manejo de aplicaciones judiciales.  Tiempo de respuesta. Rapidez del servicio.  Información comprensible. Competencia y empatía del defensor. Confiabilidad del servicio. Satisface necesidades.	Ordinal.



**Anexo 01. Matriz de consistencia**

**Título: Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores**

**Autor: Paucas Ferroa Gianina**

Problema		Objetivos		Hipótesis		Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>		<b>Objetivo general:</b>		<b>Hipótesis general:</b>		<b>Variable 1: Calidad del servicio de atención virtual</b>				
¿Existe relación entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?		Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.		Si existe relación entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.		Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<b>Problemas Específicos:</b> 1. ¿Existe relación entre la calidad de tecnología con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?  2. ¿Existe relación entre los canales de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?  3. ¿Existe relación entre la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores?	<b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar la relación que existe entre la calidad de tecnología con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.  2. Determinar la relación que existe entre los canales de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.  3. Determinar la relación que existe entre la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.	<b>Hipótesis específicos:</b> 1. Si existe relación entre la calidad de tecnología con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.  2. Si existe relación entre los canales de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.  3. Si existe relación entre la disponibilidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.	Calidad de Tecnología	Uso y cobertura de internet. Manejo de aplicaciones y equipos digitales. Plataforma de atención virtual.	1,2 3,4 5,6,7	Ordinal	Alta: 100-74 Medio: 73-47 Bajo: 46-20			
			Canales de atención virtual.	Llamadas, mensajería texto y Whatsapp. Medios de difusión.	8,9,10 11					
			Disponibilidad del servicio	Medios de atención. Horario de atención. Agenda defensorial. Asignación de defensor.	12,13 14,15,16 17,18 19,20					
<b>Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario</b>						Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
			Accesibilidad digital	Sistema de atención por medio de teléfono celular. Manejo de aplicaciones judiciales.	1,2 3,4,5,6	Ordinal	Alta: 100-74 Medio: 73-47 Bajo: 46-20			
			Tiempo de espera	Tiempo de respuesta Rapidez del servicio.	7,8,9 10,11,12					
			Expectativa	Información comprensible. Competencia y empatía del defensor. Confiabilidad del servicio. Satisface necesidades.	13 14,15,16 17,18,19 20					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo</b> El tipo de investigación en éste caso, es aplicada, porque pretende la adopción de nuevas medidas en el sistema de atención del servicio de Asistencia Legal en la modalidad virtual, con ella la calidad de dicho servicio. Esta investigación, se plantea bajo el enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño</b> De tipo correlacional descriptiva porque trae a la investigación la relación entre sus variables calidad del servicio de atención virtual y nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal, como se presente; así como ésta es de corte transversal para su medición de predominio de la calidad y el nivel descrito en las variables.</p>	<p><b>Población</b> La población de éste estudio se compuso por 140 usuarios que recibieron atención en patrocinios, diligencias realizadas y consultas, como promedio en el período de un mes, en un Despacho Defensorial de Asistencia Legal, de la sede ALEGRA San Juan de Miraflores.</p> <p><b>Muestra</b> El tamaño de muestra resultó 104 usuarios, se obtuvo a través del programa on-line <a href="https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html">https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html</a>, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.</p> <p><b>Muestreo</b> El proceso de muestreo fue no probabilístico, los datos fueron procesados a través del programa informático SPSS versión 27.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad del servicio de atención virtual.</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Paucas Ferroa Gianina Año: 2022</p> <p><b>Variable 1: Nivel de satisfacción del usuario.</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Paucas Ferroa Gianina Año: 2022</p>	<p>A fin de comprobar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. En ambos casos se utilizó el software estadístico SPSS versión 27.</p>

**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL  
(Usuarios/as)**

**Estudio: Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.**

FECHA:

N° encuesta:

Estimado usuario/a, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que brinda el servicio de Asistencia Legal; esto a su vez coadyuvará con el propósito de mejorar los servicios.

Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Agradecemos su participación.

**Indicaciones:**

Marque con un aspa o equis "X", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad de atención que se brinda en el servicio de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA-ND)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)

Gracias por su colaboración

N°	Calidad de tecnología	TD	ED	NA-ND	DA	TA
1	Es positivo el uso de la tecnología, en la atención virtual que le presenta el servicio de Asistencia Legal.					
2	La cobertura de internet que la institución ofrece es buena y determinante en la calidad del servicio de atención virtual del servicio de asistencia legal.					
3	El Defensor Público de Asistencia Legal, no tiene problemas con el manejo de las aplicaciones judiciales, al brindarle información de su caso o consulta.					
4	El servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública cuenta con equipos digitales, que facilitan su atención virtual.					
5	Si tiene algún problema con la plataforma, las indicaciones que le brindan para su uso, son suficientes para obtener buenos resultados, en la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
6	La plataforma de atención virtual es estable y ofrece un servicio continuo.					
7	La plataforma de atención virtual tiene programas y opciones actualizados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					
	<b>Canales de atención virtual</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>NA-ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
8	El servicio de Asistencia Legal le brinda suficientes medios virtuales de comunicación.					
9	Es fácil obtener atención virtual por llamada al teléfono celular del Defensor Público de Asistencia Legal.					
10	Con frecuencia obtiene atención virtual en el servicio de Asistencia Legal, por medio de mensajes Whatsapp.					
11	Hay una buena difusión de los servicios de Asistencia Legal que se brindan por canales de atención virtual.					
12	Es más favorable a sus necesidades, la atención virtual a comparación de la atención presencial, del servicio de Asistencia Legal.					
13	Todos los medios de atención virtual son efectivos para resolver consultas y/o hacer seguimiento de un caso.					
	<b>Disponibilidad del servicio</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>NA-ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
14	Es fácil acceder a una atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
15	Los Defensores Públicos de Asistencia Legal, están a su disposición, para prestarles atención virtual.					
16	Es conveniente el horario de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
17	Es factible agendar una cita para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
18	Las citas agendadas para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal se cumplen a cabalidad.					
19	Le asignan con facilidad un Defensor Público de Asistencia Legal, cuando lo ha solicitado.					
20	Todos los canales de atención virtual están disponibles para los usuarios.					

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**Estudio: Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.**

FECHA:

N° encuesta:

Estimado usuario/a, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción como usuario del servicio de Asistencia Legal; esto a su vez coadyuvará con el propósito de mejorar los servicios.

Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Agradecemos su participación.

**Indicaciones:**

Marque con un aspa o equis "X", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la satisfacción del usuario en el servicio de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA-ND)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)

Gracias por su colaboración.

N°	Accesibilidad digital	TD	ED	NA-ND	DA	TA
1	Es factible acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal por medio del teléfono celular.					
2	La Defensa Pública, publicita adecuadamente algún sistema de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
3	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como Whatsapp y juez te escucha, entre otros, son accesibles a todos los usuarios.					
4	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como Whatsapp y juez te escucha, entre otros, son funcionales y efectivas.					
5	Las aplicaciones digitales para conocer el estado de un trámite o conseguir información, tales como descarga de archivos pdf y estado de tu trámite, están regularmente disponibles.					
6	Es factible manejar las aplicaciones para acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal, sin necesidad de recurrir a terceros.					
	<b>Tiempo de espera</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>NA-ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
7	Es adecuado el tiempo en que recibe respuesta a sus consultas de Asistencia Legal por medio de los canales de atención virtual.					
8	Las solicitudes para obtener la atención virtual del servicio de Asistencia Legal son concedidas sin necesidad de reiterar el pedido.					
9	El tiempo de espera, es lo que se estimaba como tiempo para obtener respuesta de la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
10	Resulta favorable el tiempo de espera de atención virtual, en comparación al tiempo de espera de la atención presencial.					
11	El sistema de atención virtual es menos complicado que el presencial.					
12	Es rápida la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
	<b>Expectativa</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>NA-ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
13	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal brinda información clara y comprensible.					
14	El personal encargado del sistema de atención virtual es empático y amigable.					
15	El personal encargado del sistema de atención virtual es competente.					
16	El personal encargado del sistema de atención virtual aclara las dudas de los usuarios sin mostrar fastidio o apresuramiento.					
17	Es positiva la experiencia de utilización del sistema de atención virtual que se recibe del servicio de Asistencia Legal.					
18	Es muy confiable el proceso de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
19	Es muy recomendable la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.					
20	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal satisface las necesidades por las que se recurre a ella.					

**FICHA TÉCNICA**  
**INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE**  
**ATENCIÓN VIRTUAL**

**Estudio: Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de**  
**Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores**

1. Nombre del instrumento: Cuestionario
2. Autor/adaptado por: Gianina Paucas Ferroa
3. Año de elaboración/ adaptación: 2022
4. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.
5. Normativos – información
  - Su finalidad es completamente académica
  - Es anónimo
  - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
  - Marque sólo una alternativa de respuesta
  - Ficha de encuesta y lapicero o formulario google, opcional
6. Usuarios

La población se compuso 140 usuarios en patrocinio, diligencias y consultas en el servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública sede ALEGRA San Juan de Miraflores, del cual el tamaño de muestra es 104 usuarios.
7. Unidad de análisis

Usuarios del servicio de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, que hayan recibido atención en consultas y patrocinios.
8. Modo de aplicación:

El cuestionario, está conformado por 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: Calidad de tecnología, canales de atención virtual y disponibilidad del servicio, con alternativas de respuesta entre totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es individual.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.

## 9. Estructura: 20 ítems

Variable: Calidad del servicio de atención virtual

Dimensiones	Nº de ítems
• Calidad de tecnología	7
• Canales de atención virtual	6
• Disponibilidad del servicio	7

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Calidad del servicio de atención virtual

Nivel	Rango
Mala	[20-46]
Regular	[47-73]
Buena	[74-100]

### 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta, para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

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



## 11. Validez y confiabilidad.

- 11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.
- 11.2. Confiabilidad: Se obtuvo coeficiente de correlación positivo de 0,901 en la aplicación del estadístico de fiabilidad Rho Spearman. este devuelve

**FICHA TÉCNICA**  
**INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE**  
**USUARIO**

**Estudio: Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de**  
**Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores**

1. Nombre del instrumento: Cuestionario
2. Autor/adaptado por: Gianina Paucas Ferroa
3. Año de elaboración/ adaptación: 2022
4. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención virtual con el nivel de satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores.
5. Normativos – información
  - Su finalidad es completamente académica
  - Es anónimo
  - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
  - Marque sólo una alternativa de respuesta
6. Usuarios

La población se compuso 140 usuarios en patrocinio, diligencias y consultas en el servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública sede ALEGRA San Juan de Miraflores, del cual el tamaño de muestra es 104 usuarios.
7. Unidad de análisis:

Usuarios del servicio de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores, que hayan recibido atención en consultas y patrocinios.
8. Modo de aplicación:

El cuestionario, está conformado por 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: Accesibilidad digital, tiempo de espera y expectativa, con alternativas de respuesta entre totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es individual.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.
9. Estructura: 20 ítems

Variable: Nivel de satisfacción del usuario

Dimensiones	N° de ítems
• Accesibilidad digital	6
• Tiempo de espera	6
• Expectativa	8

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Rango
Mala	[20-46]
Regular	[47-73]
Buena	[74-100]

### 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta, para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

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

## 11. Validez y confiabilidad.

- 11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.
- 11.2. Confiabilidad: Se obtuvo coeficiente de correlación positivo de 0,901 en la aplicación del estadístico de fiabilidad Rho Spearman.

## ANEXO: CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

POBLACIÓN : 140

NIVEL CONFIANZA : 95%

MARGEN DE ERROR : 5 %

TAMAÑO DE MUESTRA : 104

The screenshot shows a web browser window with the URL `questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html`. The page header includes the QuestionPro logo, navigation links for 'Blog', 'Características', 'Precios', and 'Plantillas', and buttons for 'CUENTA GRATUITA' and 'Iniciar sesión'. The main heading is 'Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación'. Below this is a descriptive paragraph: 'Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario.' The calculator section, titled 'Calculadora de muestra', contains the following inputs: 'Nivel de Confianza' with radio buttons for '95%' (selected) and '99%'; 'Margen de Error' with a text input field containing '5'; and 'Población' with a text input field containing '140'. There are two buttons: 'Limpiar' (orange) and 'Calcular Muestra' (blue). Below these is the output 'Tamaño de Muestra:' with a text input field containing '104'.

questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html

QuestionPro Blog Características Precios Plantillas CUENTA GRATUITA Iniciar sesión

### Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación

Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario.

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

## ANEXO: TABLA DE CONFIABILIDAD

### **Análisis estadístico de fiabilidad 1:**

*Calidad del servicio de atención virtual.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	20

El resultado 0,967, demuestra un alto índice de confiabilidad de los 20 ítems.

### **Análisis estadístico de fiabilidad 2:**

*Nivel de satisfacción del usuario.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

El resultado 0,978, demuestra un alto índice de confiabilidad de los 20 ítems.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Martínez López, Edwin Alberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-I, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paucas Ferroa, Gianina  
D.N.I: 40182548



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

**Variable 1:** Calidad del servicio de atención virtual.

Manso (2011), es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera, en tiempo oportuno, a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1.** Calidad de tecnología

García & Ruiz (2020), es una herramienta dinámica, que ha venido evolucionando constantemente, muy importante en ésta era digital, donde promueve la innovación y es facilitador de tareas, permite la interconexión de las personas, rompiendo esquemas espaciales, influyente en la información y comunicación por su velocidad.

#### **Dimensión 2.** Canales de atención virtual

Caldera & Paredes (2006), son los servicios demandados por la población usuaria, a través de los canales digitales, y se define desde sus componentes, cuánto beneficia al usuario, desde la calidad de los sistemas operativos tecnológicos que se han producido en la empresa, así como el nivel de comunicación entre el cliente y la empresa, con el que se logra medir el nivel de eficiencia del servicio.

#### **Dimensión 3.** Disponibilidad del servicio

Collazos (2011), es el uso del servicio de forma libre e inmediata, preservando su continuidad, resulta como un mecanismo de respuesta ante lo imprevisto e inesperado, así el sistema operativo de la organización no se paraliza y está al alcance de los usuarios, en la mayor cantidad de tiempo.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Calidad de tecnología	Uso y cobertura de internet.	1, 2	Alto: 35-26
	Manejo de aplicaciones y equipos digitales.	3, 4	Medio: 25-16
	Plataforma de atención virtual.	5, 6, 7	Bajo: 15-7
Canales de atención virtual	Llamadas, mensajería texto y Whatsapp.	8, 9,10	Alto: 30-22
	Medios de difusión.	11	Medio: 21-13
	Medios de atención.	12, 13	Bajo: 12-6
Disponibilidad del servicio	Horario de atención	14, 15, 16	Alto: 35-26
	Agenda defensorial	17, 18	Medio: 25-16
	Asignación de defensor	19, 20	Bajo: 15-7

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Calidad de tecnología</b>							
1	Es positivo el uso de la tecnología, en la atención virtual que le presta el servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
2	La cobertura de internet que la institución ofrece es buena y determinante en la calidad del servicio de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	El Defensor Público de Asistencia Legal, no tiene problemas con el manejo de las aplicaciones judiciales, al brindarle información de su caso o consulta.	x		x		x		
4	El servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública cuenta con equipos digitales, que facilitan su atención virtual.	x		x		x		
5	Si tiene algún problema con la plataforma, las indicaciones que le brindan para su uso, son suficientes para obtener buenos resultados, en la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
6	La plataforma de atención virtual es estable y ofrece un servicio continuo.	x		x		x		
7	La plataforma de atención virtual tiene programas y opciones actualizados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Canales de atención virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servicio de Asistencia Legal le brinda suficientes medios virtuales de comunicación.	x		x		x		
9	Es fácil obtener atención virtual por llamada de teléfono celular del Defensor Público de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Con frecuencia obtiene atención virtual, en el servicio de Asistencia legal, por medio de mensajes Whatsapp.	x		x		x		
11	Hay una buena difusión de los servicios de Asistencia Legal, que se brindan por canales de atención virtual.	x		x		x		
12	Es más favorable a sus necesidades, la atención virtual a comparación de la atención presencial del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
13	Todos los medios de atención virtual son efectivos para resolver consultas y/o hacer seguimiento de un caso.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Disponibilidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Es fácil acceder a una atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
15	Los Defensores Públicos de Asistencia Legal, están a su disposición, para prestarles atención virtual.	x		x		x		
16	Es conveniente el horario de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
17	Es factible agendar una cita para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		

18	Las citas agendadas para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal se cumplen a cabalidad.	x		x		x	
19	Le asignan con facilidad un Defensor Público de Asistencia Legal, cuando lo ha solicitado.	x		x		x	
20	Todos los canales de atención virtual están disponibles para los usuarios.	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Martínez López, Edwin Alberto                      DNI: 09080039**

**Especialidad del validador:    Metodólogo**

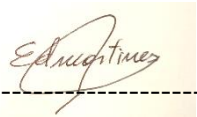
**Lima, 23 de junio de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**Firma del experto informante.**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Accesibilidad digital	Sistema de atención por medio de teléfono celular.	1,2	Alto: 30-22 Medio: 21-13
	Manejo de aplicaciones judiciales	3,4,5,6	Bajo: 12-6
Tiempo de espera	Tiempo de respuesta	7,8,9	Alto: 30-22 Medio: 21-13
	Rapidez del servicio	10,11,12	Bajo: 13-6
Expectativa	Información comprensible.	13	Alto: 40-30
	Competencia y empatía del defensor.	14,15,16	Medio: 29-19
	Confiablez del servicio.	17,18,19	Bajo: 18-8
	Satisface necesidades.	20	

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES**

**Variable 2:** Nivel de satisfacción del usuario.

Rey (2000) es el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo, el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1.** Accesibilidad digital

Paz (2012), son los criterios de usabilidad para el acceso al servicio, en el sistema digital, plataformas virtuales o servicios digitales, van desde contar con un equipo digital, un sistema ágil, fácil y comprensible para todos los usuarios sin excepción, el conocimiento del usuario en el uso digital de las aplicaciones, así como el contar con servicio de internet y calidad de su conectividad.

#### **Dimensión 2.** Tiempo de espera

Gavilán (2004), desde la psicología, como un espacio de ubicación personal e individual, donde el ser humano ubica su campo de acción, así como donde plantea sus proyectos, ésta percepción subjetiva de cada persona, tiene fundamento en las características propias del individuo, origen, sexo, edad, entre otros, donde además se suma a esas particulares características, la voluntad de la persona, para definir alcanzar sus objetivos en el espacio temporal.

#### **Dimensión 3.** Expectativa

Pérez (2013), es el agrado o goce, que la persona desea experimentar ante una situación, cosa o atención, siendo ésta una condición que dirige la forma de ver su entorno, cada persona tiene composición propia e individual, además de aspectos psíquicos u emocionales, que se ha formado por el medio donde habita, que influye en la forma de cómo vive y como responde o decide ante las situaciones que le toque experimentar

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Accesibilidad digital</b>							
1	Es factible acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal por medio del teléfono celular.	x		x		x		
2	La Defensa Pública, publicita adecuadamente algún sistema de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son accesibles a todos los usuarios.	x		x		x		
4	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son funcionales y efectivas.	x		x		x		
5	Las aplicaciones digitales para conocer el estado de un trámite o conseguir información, tales como descarga de archivos pdf y estado de tu trámite, están regularmente disponibles.	x		x		x		
6	Es factible manejar las aplicaciones para acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal, sin necesidad de recurrir a terceros.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Tiempo de espera</b>							
7	Es adecuado el tiempo en que recibe respuesta a sus consultas de Asistencia Legal por medio de los canales de atención virtual.	x		x		x		
8	Las solicitudes para obtener la atención virtual del servicio de Asistencia Legal son concedidas sin necesidad de reiterar el pedido.	x		x		x		
9	El tiempo de espera, es lo que se estimaba como tiempo para obtener respuesta de la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Resulta favorable el tiempo de espera de atención virtual, en comparación al tiempo de espera de la atención presencial.	x		x		x		
11	El sistema de atención virtual es menos complicado que el presencial.	x		x		x		
12	Es rápida la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Expectativa</b>							
13	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal brinda información clara y comprensible.	x		x		x		
14	El personal encargado del sistema de atención virtual es empático y amigable.	x		x		x		
15	El personal encargado del sistema de atención virtual es competente.	x		x		x		
16	El personal encargado del sistema de atención virtual aclara las dudas de los usuarios sin mostrar fastidio o apresuramiento.	x		x		x		

17	Es positiva la experiencia de utilización del sistema de atención virtual que se recibe del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
18	Es muy confiable el proceso de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
19	Es muy recomendable la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
20	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal satisface las necesidades por las que se recurre a ella.	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Martínez López Edwin Alberto                      DNI: 09080039**

**Especialidad del validador:    Metodólogo**

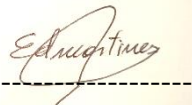
**Lima, 23 de junio de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**Firma del experto informante.**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-I, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paucas Ferroa, Gianina  
D.N.I: 40182548

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

**Variable 1:** Calidad del servicio de atención virtual.

Manso (2011), es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera, en tiempo oportuno, a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1.** Calidad de tecnología

García & Ruiz (2020), es una herramienta dinámica, que ha venido evolucionando constantemente, muy importante en ésta era digital, donde promueve la innovación y es facilitador de tareas, permite la interconexión de las personas, rompiendo esquemas espaciales, influyente en la información y comunicación por su velocidad.

#### **Dimensión 2.** Canales de atención virtual

Caldera & Paredes (2006), son los servicios demandados por la población usuaria, a través de los canales digitales, y se define desde sus componentes, cuánto beneficia al usuario, desde la calidad de los sistemas operativos tecnológicos que se han producido en la empresa, así como el nivel de comunicación entre el cliente y la empresa, con el que se logra medir el nivel de eficiencia del servicio.

#### **Dimensión 3.** Disponibilidad del servicio

Collazos (2011), es el uso del servicio de forma libre e inmediata, preservando su continuidad, resulta como un mecanismo de respuesta ante lo imprevisto e inesperado, así el sistema operativo de la organización no se paraliza y está al alcance de los usuarios, en la mayor cantidad de tiempo.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Calidad de tecnología	Uso y cobertura de internet.	1, 2	Alto: 35-26
	Manejo de aplicaciones y equipos digitales.	3, 4	Medio: 25-16
	Plataforma de atención virtual.	5, 6, 7	Bajo: 15-7
Canales de atención virtual	Llamadas, mensajería texto y Whatsapp.	8, 9,10	Alto: 30-22
	Medios de difusión.	11	Medio: 21-13
	Medios de atención.	12, 13	Bajo: 12-6
Disponibilidad del servicio	Horario de atención	14, 15, 16	Alto: 35-26
	Agenda defensorial	17, 18	Medio: 25-16
	Asignación de defensor	19, 20	Bajo: 15-7

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Calidad de tecnología</b>							
1	Es positivo el uso de la tecnología, en la atención virtual que le presta el servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
2	La cobertura de internet que la institución ofrece es buena y determinante en la calidad del servicio de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	El Defensor Público de Asistencia Legal, no tiene problemas con el manejo de las aplicaciones judiciales, al brindarle información de su caso o consulta.	x		x		x		
4	El servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública cuenta con equipos digitales, que facilitan su atención virtual.	x		x		x		
5	Si tiene algún problema con la plataforma, las indicaciones que le brindan para su uso, son suficientes para obtener buenos resultados, en la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
6	La plataforma de atención virtual es estable y ofrece un servicio continuo.	x		x		x		
7	La plataforma de atención virtual tiene programas y opciones actualizados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Canales de atención virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servicio de Asistencia Legal le brinda suficientes medios virtuales de comunicación.	x		x		x		
9	Es fácil obtener atención virtual por llamada de teléfono celular del Defensor Público de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Con frecuencia obtiene atención virtual, en el servicio de Asistencia legal, por medio de mensajes Whatsapp.	x		x		x		
11	Hay una buena difusión de los servicios de Asistencia Legal, que se brindan por canales de atención virtual.	x		x		x		
12	Es más favorable a sus necesidades, la atención virtual a comparación de la atención presencial del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
13	Todos los medios de atención virtual son efectivos para resolver consultas y/o hacer seguimiento de un caso.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Disponibilidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Es fácil acceder a una atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
15	Los Defensores Públicos de Asistencia Legal, están a su disposición, para prestarles atención virtual.	x		x		x		
16	Es conveniente el horario de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
17	Es factible agendar una cita para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		

18	Las citas agendadas para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal se cumplen a cabalidad.	x		x		x	
19	Le asignan con facilidad un Defensor Público de Asistencia Legal, cuando lo ha solicitado.	x		x		x	
20	Todos los canales de atención virtual están disponibles para los usuarios.	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham      DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**Lima, 23 de junio de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

-----  
**Firma del experto informante.**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES**

**Variable 2:** Nivel de satisfacción del usuario.

Rey (2000) es el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo, el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1. Accesibilidad digital**

Paz (2012), son los criterios de usabilidad para el acceso al servicio, en el sistema digital, plataformas virtuales o servicios digitales, van desde contar con un equipo digital, un sistema ágil, fácil y comprensible para todos los usuarios sin excepción, el conocimiento del usuario en el uso digital de las aplicaciones, así como el contar con servicio de internet y calidad de su conectividad.

#### **Dimensión 2. Tiempo de espera**

Gavilán (2004), desde la psicología, como un espacio de ubicación personal e individual, donde el ser humano ubica su campo de acción, así como donde plantea sus proyectos, ésta percepción subjetiva de cada persona, tiene fundamento en las características propias del individuo, origen, sexo, edad, entre otros, donde además se suma a esas particulares características, la voluntad de la persona, para definir alcanzar sus objetivos en el espacio temporal.

#### **Dimensión 3. Expectativa**

Pérez (2013), es el agrado o goce, que la persona desea experimentar ante una situación, cosa o atención, siendo ésta una condición que dirige la forma de ver su entorno, cada persona tiene composición propia e individual, además de aspectos psíquicos u emocionales, que se ha formado por el medio donde habita, que influye en la forma de cómo vive y como responde o decide ante las situaciones que le toque experimentar

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Accesibilidad digital	Sistema de atención por medio de teléfono celular.	1,2	Alto: 30-22 Medio: 21-13
	Manejo de aplicaciones judiciales	3,4,5,6	Bajo: 12-6
Tiempo de espera	Tiempo de respuesta	7,8,9	Alto: 30-22 Medio: 21-13
	Rapidez del servicio	10,11,12	Bajo: 13-6
Expectativa	Información comprensible.	13	Alto: 40-30
	Competencia y empatía del defensor.	14,15,16	Medio: 29-19
	Confiablez del servicio.	17,18,19	Bajo: 18-8
	Satisface necesidades.	20	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Accesibilidad digital</b>							
1	Es factible acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal por medio del teléfono celular.	x		x		x		
2	La Defensa Pública, publicita adecuadamente algún sistema de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son accesibles a todos los usuarios.	x		x		x		
4	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son funcionales y efectivas.	x		x		x		
5	Las aplicaciones digitales para conocer el estado de un trámite o conseguir información, tales como descarga de archivos pdf y estado de tu trámite, están regularmente disponibles.	x		x		x		
6	Es factible manejar las aplicaciones para acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal, sin necesidad de recurrir a terceros.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Tiempo de espera</b>							
7	Es adecuado el tiempo en que recibe respuesta a sus consultas de Asistencia Legal por medio de los canales de atención virtual.	x		x		x		
8	Las solicitudes para obtener la atención virtual del servicio de Asistencia Legal son concedidas sin necesidad de reiterar el pedido.	x		x		x		
9	El tiempo de espera, es lo que se estimaba como tiempo para obtener respuesta de la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Resulta favorable el tiempo de espera de atención virtual, en comparación al tiempo de espera de la atención presencial.	x		x		x		
11	El sistema de atención virtual es menos complicado que el presencial.	x		x		x		
12	Es rápida la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Expectativa</b>							
13	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal brinda información clara y comprensible.	x		x		x		
14	El personal encargado del sistema de atención virtual es empático y amigable.	x		x		x		
15	El personal encargado del sistema de atención virtual es competente.	x		x		x		
16	El personal encargado del sistema de atención virtual aclara las dudas de los usuarios sin mostrar fastidio o apresuramiento.	x		x		x		

17	Es positiva la experiencia de utilización del sistema de atención virtual que se recibe del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
18	Es muy confiable el proceso de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
19	Es muy recomendable la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x	
20	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal satisface las necesidades por las que se recurre a ella.	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham      DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**Lima, 23 de junio de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

-----  
**Firma del experto informante.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Maestra Pamela Margoth Choque Pérez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-I, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

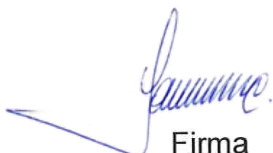
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Servicio de atención virtual y satisfacción del usuario de Asistencia Legal sede ALEGRA San Juan de Miraflores" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paucas Ferroa, Gianina  
D.N.I: 40182548

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

**Variable 1:** Calidad del servicio de atención virtual.

Manso (2011), es el medio de comunicación para el acceso del usuario a la información que requiera, en tiempo oportuno, a través de una interacción digital de pregunta y respuesta, accesible en plazo y costo.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1.** Calidad de tecnología

García & Ruiz (2020), es una herramienta dinámica, que ha venido evolucionando constantemente, muy importante en ésta era digital, donde promueve la innovación y es facilitador de tareas, permite la interconexión de las personas, rompiendo esquemas espaciales, influyente en la información y comunicación por su velocidad.

#### **Dimensión 2.** Canales de atención virtual

Caldera & Paredes (2006), son los servicios demandados por la población usuaria, a través de los canales digitales, y se define desde sus componentes, cuánto beneficia al usuario, desde la calidad de los sistemas operativos tecnológicos que se han producido en la empresa, así como el nivel de comunicación entre el cliente y la empresa, con el que se logra medir el nivel de eficiencia del servicio.

#### **Dimensión 3.** Disponibilidad del servicio

Collazos (2011), es el uso del servicio de forma libre e inmediata, preservando su continuidad, resulta como un mecanismo de respuesta ante lo imprevisto e inesperado, así el sistema operativo de la organización no se paraliza y está al alcance de los usuarios, en la mayor cantidad de tiempo.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Calidad del servicio de Atención virtual.

<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Calidad de tecnología	Uso y cobertura de internet. Manejo de aplicaciones y equipos digitales. Plataforma de atención virtual.	<b>1,2</b>	Alto: 28-35
		<b>3,4</b>	Medio: 15-27
		<b>5,6,7</b>	Bajo: 7-14
Canales de atención virtual	Llamadas, mensajería texto y Whatsapp. Medios de difusión. Medios de atención.	<b>8,9,10</b>	Alto: 24-30
		<b>11</b>	Medio: 13-23
		<b>12,13</b>	Bajo: 6-12
Disponibilidad del servicio	Horario de atención Agenda defensorial Asignación de defensor	<b>14,15,16</b>	Alto: 28-35
		<b>17,18</b>	Medio: 13-23
		<b>19,20</b>	Bajo: 7-14



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE Calidad del servicio de atención virtual.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Calidad de tecnología</b>								
1	Es positivo el uso de la tecnología, en la atención virtual que le presta el servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
2	La cobertura de internet que la institución ofrece es buena y determinante en la calidad del servicio de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	El Defensor Público de Asistencia Legal, no tiene problemas con el manejo de las aplicaciones judiciales, al brindarle información de su caso o consulta.	x		x		x		
4	El servicio de Asistencia Legal de la Defensa Pública cuenta con equipos digitales, que facilitan su atención virtual.	x		x		x		
5	Si tiene algún problema con la plataforma, las indicaciones que le brindan para su uso, son suficientes para obtener buenos resultados, en la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
6	La plataforma de atención virtual es estable y ofrece un servicio continuo.	x		x		x		
7	La plataforma de atención virtual tiene programas y opciones actualizados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Canales de atención virtual</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	El servicio de Asistencia Legal le brinda suficientes medios virtuales de comunicación.	x		x		x		
9	Es fácil obtener atención virtual por llamada de teléfono celular del Defensor Público de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Con frecuencia obtiene atención virtual, en el servicio de Asistencia legal, por medio de mensajes Whatsapp.	x		x		x		
11	Hay una buena difusión de los servicios de Asistencia Legal, que se brindan por canales de atención virtual.	x		x		x		
12	Es más favorable a sus necesidades, la atención virtual a comparación de la atención presencial del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
13	Todos los medios de atención virtual son efectivos para resolver consultas y/o hacer seguimiento de un caso.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 Disponibilidad del servicio</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Es fácil acceder a una atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
15	Los Defensores Públicos de Asistencia Legal, están a su disposición, para prestarles atención virtual.	x		x		x		
16	Es conveniente el horario de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
17	Es factible agendar una cita para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
18	Las citas agendadas para la atención virtual del servicio de Asistencia Legal, se cumplen a cabalidad.	x		x		x		
19	Le asignan con facilidad un Defensor Público de Asistencia Legal, cuando lo ha solicitado.	x		x		x		

20	Todos los canales de atención virtual, están disponibles para los usuarios.	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia)**

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

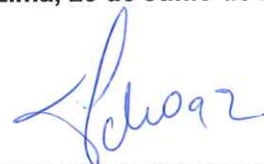
**Apellidos y nombres del juez validador: Choque Perez Pamela Margoth**

**DNI: 47284031**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**Lima, 23 de Junio de 2022.**

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



-----  
**Firma del experto informante.**

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



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES**

**Variable 2:** Nivel de satisfacción del usuario.

Rey (2000) es el valor subjetivo que le atribuye la persona que utiliza un servicio, ésta valoración tiene elementos, el externo que está en el entorno, el interno que ésta en las características personales del individuo, el tipo del servicio, así como la accesibilidad y disponibilidad.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1. Accesibilidad digital**

Paz (2012), son los criterios de usabilidad para el acceso al servicio, en el sistema digital, plataformas virtuales o servicios digitales, van desde contar con un equipo digital, un sistema ágil, fácil y comprensible para todos los usuarios sin excepción, el conocimiento del usuario en el uso digital de las aplicaciones, así como el contar con servicio de internet y calidad de su conectividad.

#### **Dimensión 2. Tiempo de espera**

Gavilán (2004), desde la psicología, como un espacio de ubicación personal e individual, donde el ser humano ubica su campo de acción, así como donde plantea sus proyectos, ésta percepción subjetiva de cada persona, tiene fundamento en las características propias del individuo, origen, sexo, edad, entre otros, donde además se suma a esas particulares características, la voluntad de la persona, para definir alcanzar sus objetivos en el espacio temporal.

#### **Dimensión 3. Expectativa**

Pérez (2013), es el agrado o goce, que la persona desea experimentar ante una situación, cosa o atención, siendo ésta una condición que dirige la forma de ver su entorno, cada persona tiene composición propia e individual, además de aspectos psíquicos u emocionales, que se ha formado por el medio donde habita, que influye en la forma de cómo vive y como responde o decide ante las situaciones que le toque experimentar

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Nivel de satisfacción del Usuario.**

<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Accesibilidad digital	Sistema de atención por medio de teléfono celular.	<b>1,2</b>	Alto: 24-30 Medio: 13-23
	Manejo de aplicaciones judiciales	<b>3,4,5,6</b>	Bajo: 6-12
Tiempo de espera	Tiempo de respuesta	<b>7,8,9</b>	Alto: 24-30 Medio: 13-23
	Rapidez del servicio	<b>10,11,12</b>	Bajo: 6-12
Expectativa	Información comprensible.	<b>13</b>	Alto: 32-40 Medio: 17-31
	Competencia y empatía del defensor.	<b>14,15,16</b>	
	Confiabilidad del servicio.	<b>17,18,19</b>	Bajo: 8-16
	Satisface necesidades.	<b>20</b>	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Nivel de satisfacción del usuario.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Accesibilidad digital</b>							
1	Es factible acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal por medio del teléfono celular.	x		x		x		
2	La Defensa Pública, publicita adecuadamente algún sistema de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
3	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son accesibles a todos los usuarios.	x		x		x		
4	Las aplicaciones digitales para comunicarse con el personal de atención virtual, tales como WhatsApp y juez te escucha, entre otros, son funcionales y efectivas.	x		x		x		
5	Las aplicaciones digitales para conocer el estado de un trámite o conseguir información, tales como descarga de archivos PDF y estado de tu trámite, están regularmente disponibles.	x		x		x		
6	Es factible manejar las aplicaciones para acceder a la atención virtual del servicio de Asistencia Legal, sin necesidad de recurrir a terceros.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Tiempo de espera</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Es adecuado el tiempo en que recibe respuesta a sus consultas de Asistencia Legal por medio de los canales de atención virtual.	x		x		x		
8	Las solicitudes para obtener la atención virtual del servicio de Asistencia Legal son concedidas sin necesidad de reiterar el pedido.	x		x		x		
9	El tiempo de espera, es lo que se estimaba como tiempo para obtener respuesta de la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
10	Resulta favorable el tiempo de espera de atención virtual, en comparación al tiempo de espera de la atención presencial.	x		x		x		
11	El sistema de atención virtual es menos complicado que el presencial.	x		x		x		
12	Es rápida la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Expectativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal brinda información clara y comprensible.	x		x		x		
14	El personal encargado del sistema de atención virtual es empático y amigable.	x		x		x		
15	El personal encargado del sistema de atención virtual es competente.	x		x		x		
16	El personal encargado del sistema de atención virtual aclara las dudas de los usuarios sin mostrar fastidio o apresuramiento.	x		x		x		
17	Es positiva la experiencia de utilización del sistema de atención virtual que se recibe del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
18	Es muy confiable el proceso de atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
19	Es muy recomendable la atención virtual del servicio de Asistencia Legal.	x		x		x		
20	La atención virtual del servicio de Asistencia Legal satisface las necesidades por las que se recurre a ella.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Choque Perez Pamela Margoth**

**DNI: 47284031**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**Lima, 23 de Junio de 2022.**



**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**<sup>3</sup>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

-----  
**Firma del experto informante.**



53	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	3	2
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
60	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	3
65	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	2	4	4	3	2	3
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3
70	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	4	3
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	2	4	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1
79	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
80	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
84	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3
85	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	2
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2	2	4	4	4
88	4	3	4	1	1	1	1	4	1	4	2	1	2	2	4	4	1	1	1	2
89	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	2	4	3
90	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	4	1	2	1	4	1
91	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2
92	5	2	5	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4
93	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4
95	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3
96	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2
97	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
98	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
99	2	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	2	4	4	4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
101	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	1	3	2	3	2	1	2	5	2
102	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	4	4
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
104	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4

Sujeto	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			
	ACCESIBILIDAD DIGITAL						TIEMPO DE ESPERA						EXPECTATIVA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3
2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	2	2	2	2
4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	2
5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
7	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4
8	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	2	2	1	5	5	5	5	2	3	2
10	1	4	1	2	4	5	4	4	1	1	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2
11	1	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3
12	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3
13	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2
17	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5
18	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3
21	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	3	3
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2
25	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3
26	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4
27	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
29	1	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
34	1	4	1	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2
35	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
37	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2
40	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	4	2	1	4	2	2	4	2
42	3	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
43	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
45	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

53	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	2	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4
63	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
65	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
69	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	3	2	2
70	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
76	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2
79	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
80	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
84	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
85	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	3	3	2
86	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4
88	1	3	1	1	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4
89	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	2	4	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3
96	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
97	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
100	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	3	2	1
101	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	2	5	4	3	2	1	1	2
102	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3





PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial  
de Derechos Humanos y  
Acceso a la Justicia

Dirección General  
de Defensa Pública y  
Acceso a la Justicia

Direcciones Distritales  
de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Miraflores, 23 de junio de 2022

**OFICIO N° 146-2022-DGDPAJ-DDPAJ/ LIMA SUR**

Doctora:

**HELGA RUTH MAJO MARRUFO**

**Jefa de la Escuela de Posgrado – Campus Lima ATE**

**Universidad Cesar Vallejo**

secretaria\_general@ucv.edu.pe

gpaucas@ucvvirtual.edu.pe

Presente. -


**Asunto:** Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación

**Referencia:** Carta de Presentación N° 026-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a fin autorizar a la Abg. Gianina Paucas Ferroa, realizar el trabajo de investigación para la elaboración de su tesis, dentro del marco de la Ley de la Defensa Pública y Reglamento Interno de las/los Servidores Civiles del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Sin otro particular, quedo de usted, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
\*\*\*\*\*  
**Eberth William Mendoza Neira**  
Director Distrital  
Dirección Distrital de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia - Lima Sur  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

EWMN/kleb

Calle Arturo Suarez N°572 – Zona B  
San Juan de Miraflores – Telf. (01) 4667824  
Dirección Distrital de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia de Lima Sur





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ASISTENCIA LEGAL SEDE ALEGRA SAN JUAN DE MIRAFLORES", cuyo autor es PAUCAS FERROA GIANINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIP LICHAM CRUZ ANTONIO <b>DNI:</b> 07517707 <b>ORCID</b> 0000-0002-9670-8980	Firmado digitalmente por: CLICHAM el 14-08-2022 15:25:38

Código documento Trilce: TRI - 0400273