UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Juzgado de Paz Letrado de La Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024"

TESIS

PRESENTADA POR:

MARCO ALDAIR LUNA BOBADILLA

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2026

Folio N°: 088

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [V]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Consejo de facultad N° 133-2026-CF-FACCI-UNAM
Fecha: 13/07/2026

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024

Bachiller: Marco Aldair Luna Bobadilla
Asesor Principal: Dr. Edwar Marcelo Cordova Alvarado
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Mayoría la sustentación de manera:

Presencial [V] Virtual [ ]

Con nota: Trece (13.) por lo que; Sí [V] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 5:50 horas, del 22 de Julio del año 2026 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Dra Gaviana serruto Medina

PRIMER MIEMBRO
Dr. Jesús Elcira Macedo Gonzales

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Daniel Alberto Garcia Rodriguez

TESISTA
MARCO ALDAIR LUNA BOBADILLA

Dedicatoria

A mis queridos padres, Gerardo y Lidia, por ser la luz que guían cada paso de mi vida. Por su amor incondicional, por su esfuerzo silencioso y por enseñarme, con su ejemplo, que la perseverancia y la humildad son el camino para alcanzar cualquier meta. Esta tesis es tan mía como suya. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en los que dudé. Todo lo que soy y todo lo que logro, se los debo a ustedes.

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a mis docentes, compañeros de estudio y a la Universidad Nacional de Moquegua, quienes contribuyeron significativamente a mi formación profesional y con quienes compartí valiosas experiencias durante mi etapa universitaria.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 364 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento fue alta, con un Alfa de Cronbach de 0,972 para la variable calidad de servicio y 0,826 para satisfacción del usuario. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 87,1 % de los usuarios percibió positivamente la calidad del servicio (56,6 % totalmente de acuerdo y 30,5 % de acuerdo), mientras que el 66,8 % manifestó una percepción favorable de la satisfacción del usuario. En el análisis inferencial, la prueba de Kolmogorov-Smirnov evidenció ausencia de normalidad, por lo que se aplicó estadística no paramétrica mediante el coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose una correlación moderada y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (rho = 0,478; $p < 0,001$). Se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, siendo necesario fortalecer la transparencia y capacidad de respuesta.

Palabras clave: administración pública, atención al usuario, calidad, satisfacción, servicio, justicia.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction at the Justice of the Peace Court of the Superior Court of Justice of Moquegua, 2024. The study was conducted using a quantitative approach, basic research, and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 364 users, who completed a questionnaire validated by expert review. The instrument's reliability was high, with a Cronbach's alpha of 0.972 for service quality and 0.826 for user satisfaction. The descriptive results showed that 87.1% of users perceived the service quality positively (56.6% strongly agreed and 30.5% agreed), while 66.8% expressed a favorable perception of user satisfaction. In the inferential analysis, the Kolmogorov-Smirnov test revealed a lack of normality. Therefore, non-parametric statistics were applied using Spearman's rho coefficient, yielding a moderate and positive correlation between service quality and user satisfaction (rho = 0.478; $p < 0.001$). It is concluded that service quality is significantly related to user satisfaction, making it necessary to strengthen transparency and responsiveness.

Keywords: public administration, customer service, quality, satisfaction, service, justice

Índice

Dedicatoria i
Agradecimiento ii
Resumen iii
Abstract iv
Índice de tablas vii
Índice de figuras viii
Introducción 1
I. Planteamiento del problema 2
1.1 Descripción y formulación del problema 2
1.2 Formulación del problema de investigación 8
1.2.1 Interrogante general 8
1.2.2 Interrogantes específicas 8
1.3 Objetivos 8
1.3.1 Objetivo general 8
1.3.2 Objetivos específicos 8
1.4 Justificación e importancia 9
1.4.1 Justificación teórica 9
1.4.2 Justificación práctica 9
1.4.3 Justificación metodológica 10
1.5 Hipótesis 10
1.5.1 Hipótesis general 10
1.6 Variables 11
1.6.1 Variable 1: Calidad de servicio 11
1.6.2 Variable 2: Satisfacción del usuario 13
II: Marco teórico 15
2.1 Antecedentes 15
2.2 Bases teóricas 19
2.2.1 Variable 1: Calidad de servicio 19
2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario 29
2.3 Definición de términos 35
III:Metodología 38

3.1 Tipo y nivel de investigación 38
3.1.1 Tipo de investigación 38
3.1.2 Nivel de investigación 38
3.1.3 Diseño de investigación 38
3.2 Ámbito temporal y espacial 39
3.3 Población y muestra 39
3.3.1 Población 39
3.3.2 Muestra 40
3.4 Instrumentos 41
3.5 Procedimientos 44
3.6 Análisis de datos 46
IV:Resultados y discusión 48
V. Conclusiones 72
VI. Recomendaciones 74
VII. Referencias 76
VIII. Anexos 84

Índice de tablas

Tabla 1 *Nivel de confianza en las instituciones públicas del país junio-diciembre 2025*. 5
Tabla 2 *Operacionalización de variable calidad de servicio* 12
Tabla 3 *Operacionalización de variable satisfacción del usuario* 14
Tabla 4 *Distribución de usuarios externos participantes en el estudio* 40
Tabla 5 *Detalle de instrumento de variable calidad de servicio* 42
Tabla 6 *Detalle de instrumento de variable satisfacción del usuario* 42
Tabla 7 *Estadísticos para el cuestionario de calidad de Servicio* 45
Tabla 8 *Estadísticos para el cuestionario de satisfacción de Usuario* 46
Tabla 9 *Variable 1: calidad de servicio* 48
Tabla 10 *Dimensión 1: Capacidad de respuesta* 49
Tabla 11 *Dimensión 2: Fiabilidad* 50
Tabla 12 *Dimensión 3: Seguridad* 51
Tabla 13 *Dimensión 4: Empatía* 52
Tabla 14 *Dimensión 5: Aspectos tangibles* 53
Tabla 15 *Variable 2: Satisfacción del usuario* 54
Tabla 16 *Dimensión 1: Transparencia* 55
Tabla 17 *Dimensión 2: Expectativas* 56
Tabla 18 *Dimensión 3: Comunicación* 57
Tabla 19 *Características demográficas.* 58
Tabla 20 *Prueba de normalidad* 59
Tabla 21 *Pruebas de correlación para calidad de servicio y satisfacción del usuario.* .. 60
Tabla 22 *Pruebas de correlación de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.* 61
Tabla 23 *Pruebas de correlación de fiabilidad y satisfacción del usuario.* 62
Tabla 24 *Pruebas de correlación de seguridad y satisfacción del usuario* 63
Tabla 25 *Pruebas de correlación de empatía y satisfacción del usuario.* 64
Tabla 26 *Pruebas de correlación de aspectos tangibles y satisfacción del usuario* 65

Índice de figuras

Figura 1 *Satisfacción observada y predicha con los servicios públicos* 3
Figura 2 *Percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción* 6
F**igura 3** *Satisfacción de los usuarios y atención en entidades públicas, 2022* 7
Figura 4 *Modelo conceptual de la PNMGP al 2030* 24
Figura 5 *Esquema de procesos de recolección de datos* 43
Figura 6 *Variable 1: calidad de servicio* 48
Figura 7 *Dimensión 1: Capacidad de respuesta* 49
Figura 8 *Dimensión 2: Fiabilidad* 50
Figura 9 *Dimensión 3: Seguridad* 51
Figura 10 *Dimensión 4: Empatía* 52
Figura 11 *Dimensión 5: Aspectos tangibles* 53
Figura 12 *Variable 2: Satisfacción del usuario* 54
Figura 13 *Dimensión 1: Transparencia* 55
F**igura 14** *Dimensión 2: Expectativas* 56
F**igura 15** *Dimensión 3: Comunicación* 57

Introducción

La presente investigación planteo conocer la existencia de una relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de La Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024. La investigación se estructuró mediante capítulos.

El Capítulo I desarrolla el planteamiento del problema, incluyendo la realidad problemática contextualizada, la formulación de objetivos, hipótesis y la justificación del estudio desde los enfoques teórico, práctico y metodológico. El Capítulo II presenta el marco teórico, que fundamenta conceptualmente las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, así como sus dimensiones, características y teorías relacionadas. En el Capítulo III se expone la metodología utilizada, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y transversal. Se detalla además la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de validación y análisis. En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, seguidos por la discusión correspondiente. Finalmente, en los Capítulos V y VI se presentan las conclusiones y recomendaciones, orientadas a contribuir con la mejora de la calidad del servicio en el ámbito judicial local.

I. Planteamiento del problema

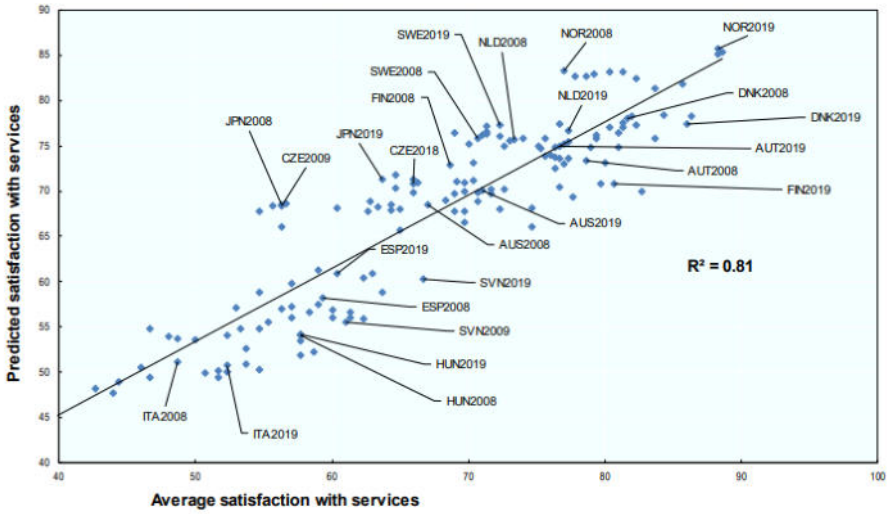
1.1 Descripción y formulación del problema

En el contexto internacional, la International Organization for Standardization (ISO, 2019) una encuesta global que permitió evidenciar el comportamiento de las certificaciones ISO 9001 en el sector público, mostrando un incremento del 3,8 % en su entrega a entidades estatales de países como Turquía, Japón, Corea del Sur, Estados Unidos y México. Este aumento refleja el esfuerzo sostenido de diversas administraciones por fortalecer sus procesos internos, optimizar la gestión institucional y garantizar estándares uniformes de calidad en los servicios que brindan a la ciudadanía. La certificación ISO 9001, reconocida a nivel mundial como un referente de excelencia en la gestión organizacional, establece lineamientos sobre liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua y toma de decisiones basada en evidencias, por lo que su implementación simboliza un compromiso de las instituciones con la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Baredes (2022), en el informe elaborado para la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2022) titulado “Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience”, presentó datos actualizados que reflejan la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en los países miembros. El estudio evidenció que un promedio del 72 % de los usuarios manifestó estar satisfecho con la atención recibida en las instituciones gubernamentales, destacando a Dinamarca (91 %), Canadá (88 %) y Nueva Zelanda (85 %) como los países con mayores niveles de eficiencia y orientación al ciudadano. Esta tendencia se refuerza en el mismo informe, donde se observa una relación positiva entre la satisfacción predicha y la observada ($R^2 = 0.81$), lo que confirma que las naciones que aplican estrategias de mejora continua y gestión centrada en el usuario logran mayores índices de confianza y satisfacción ciudadana, consolidándose como referentes en la administración pública moderna (Baredes, 2022).

Figura 1

Satisfacción observada y predicha con los servicios públicos



Nota. Baredes (2022). *Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience.* OECD

Sin embargo, a pesar de estos avances y de la consolidación de un marco normativo internacional, los resultados también evidencian limitaciones persistentes. El mismo estudio de la ISO (2020) indica que la satisfacción de los usuarios de las entidades certificadas alcanza apenas un 75 %, lo que significa que una cuarta parte de los ciudadanos aún percibe deficiencias en la atención, los tiempos de respuesta y la comunicación institucional. Esto demuestra que la obtención de una certificación no garantiza por sí sola la calidad real del servicio, ya que la gestión pública debe complementarse con estrategias centradas en las percepciones, necesidades y expectativas de los usuarios. Por tanto, la brecha entre el cumplimiento técnico de los estándares y la experiencia vivida por los ciudadanos continúa siendo un reto global para la administración pública moderna, que busca equilibrar la eficiencia procedimental con la calidad humana en la atención.

Así mismo, la ISO refiere que España en el 2019 ocupó el 3° lugar en Europa con más de 60 000 entidades públicas que recibieron su certificación ISO 9001, denotando así que cuentan con las herramientas de gestión y calidad de servicio actualizadas y competentes para cumplir con sus estándares planteados como organizaciones, de igual modo, por su destacada labor es un país que ha recibido más de 200 reconocimientos por su óptimo desempeño en la satisfacción de sus usuarios cuando visitan sus entidades, ya que se preocupan por cumplir con una

adecuada eficiencia en sus servicios otorgados, fortaleciendo la confianza ciudadana y consolidando una cultura institucional orientada a la excelencia y la mejora continua, lo que convierte al modelo español en un referente internacional en materia de gestión pública y atención de calidad (ISO, 2020).

Además, la International Social Security Association (AISS), en su estudio realizado a los clientes sobre la calidad de servicio de las entidades públicas en distintos países, identificó resultados relevantes que reflejan el compromiso de diversas administraciones con la eficiencia y la satisfacción ciudadana. En Canadá, un 94 % de las instituciones evaluadas cumple de manera óptima con la prestación de servicios rápidos, eficientes y confiables; en Argentina, el porcentaje alcanza un 88 %, mientras que en Brasil llega al 74 %, evidenciando también una gestión orientada a la mejora continua. Estos resultados muestran que dichas naciones han logrado instaurar una cultura de excelencia en el servicio público, donde la atención al ciudadano se concibe como un pilar central de la administración. De esta manera, la AISS concluye que el fortalecimiento de la calidad del servicio repercute directamente en la percepción positiva de los usuarios, quienes alcanzan niveles de satisfacción cercanos al 80 %, consolidando así un modelo de gestión pública que prioriza la confianza, la transparencia y la eficiencia en cada uno de sus procesos (AISS, 2023).

Antecede nacionalmente el Instituto Nacional de Calidad (INACAL, 2021) en su estudio ejecutado en todo el territorio peruano señala que 1382 900 entidades en Perú no cumplen con los criterios necesarios para obtener la certificación de calidad ISO 9001. Solo 1330 entidades han logrado alcanzar esta certificación, lo que significa que solo el 2 % de las entidades públicas cuenta con una gestión y calidad de servicio eficiente. Como resultado, los clientes que acuden a estos servicios no reciben una atención adecuada, lo que contribuye a un deterioro en la satisfacción del usuario, que se sitúa en apenas 0,82 %. Esto refleja que estas entidades no se esfuerzan por satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, afectando así la calidad del servicio brindado (INACAL, 2021).

Concerniente a ello, el Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI, 2023) en su estudio realizado sobre la Confianza en las Instituciones Públicas del país, manifiesta que en base a la calidad de servicio los niveles de

confianza han tenido algunas variaciones durante el periodo junio -diciembre 2025, entre las instituciones que tienen un alto nivel de desconfianza ciudadana, se encuentran los partidos políticos (94,4 %), seguido por el Congreso de la República (93,5 %) (INEI, 2026).

Tabla 1

Nivel de confianza en las instituciones públicas del país junio-diciembre 2025

	Confía		Diferencia (Puntos porcentuales)	No confía		Diferencia (Puntos porcentuales)
Institución	Jul- dic 2024	Jul- dic 2024	Jul - dic 2025 p/ jul - dic 2024	Jul- dic 2024	Jul - dic 2025 p/	Jul - dic 2025 p/ jul - dic 2024
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación	11,9	9,5	-2,4	77	79,8	2,8
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación	10,8	9,2	-1,6	73,3	75,9	2,6
Procuraduría Anticorrupción	9,7	7,9	-1,8	76,9	78,1	1,2
Comisión de Alto Nivel Anticorrupción	9,1	7,6	-1,5	73,2	75,8	2,6
Comisión de Alto Nivel Anticorrupción	4,5	3,5	-1	91,8	93,5	1,7
Partidos Políticos	3,2	2,6	-0,6	93,3	94,4	1,1

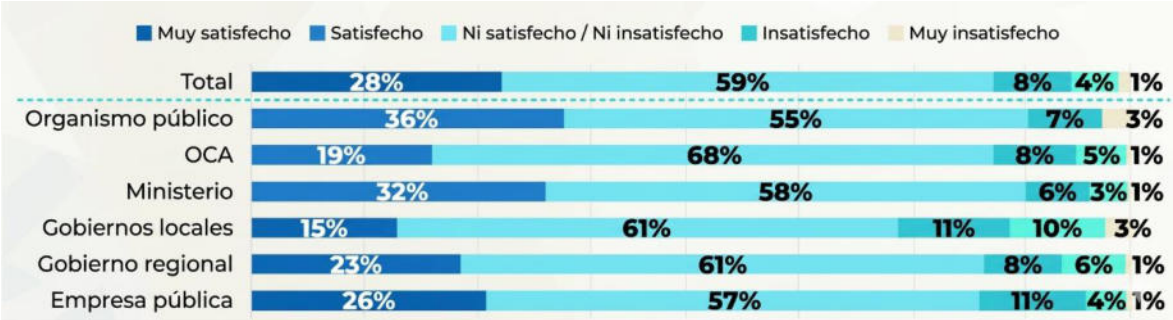
Nota. Instituto Nacional de Estadística e Informática. ENAHO - Módulo: Gobernabilidad, Transparencia y Democracia.

Cabe destacar que, la Presidencia del Consejo de ministros (PCM, 2023), a través de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023, presentó resultados que reflejan la percepción de los ciudadanos sobre los servicios brindados por las entidades públicas del país. De acuerdo con el estudio, el 59 % de los peruanos

considera que la atención en instituciones del Estado ha mejorado en los últimos años, mientras que un 39 % aún percibe deficiencias relacionadas con la demora en los trámites, la falta de información clara y la poca empatía del personal. La PCM enfatiza que las mayores valoraciones positivas se concentran en áreas donde se han implementado políticas de digitalización y simplificación administrativa, lo que demuestra que la modernización de los procesos contribuye significativamente a elevar la satisfacción del usuario (PCM, 2023).

Figura 2

Percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción

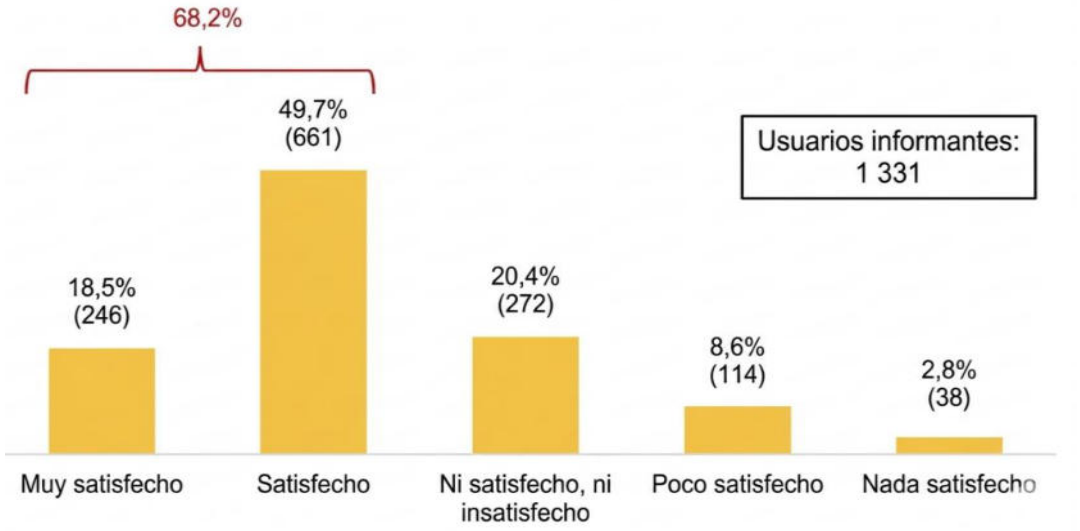


Nota. Presidencia del Consejo de Ministros (2023), Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023.

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en su Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022, reportó que el 68,2 % de los usuarios calificó como buena o muy buena la atención recibida en las entidades públicas, aunque persisten brechas notorias entre instituciones del gobierno central y gobiernos locales. El informe detalla que los factores más valorados por los usuarios son la claridad en la información, la amabilidad del personal y la eficiencia en la resolución de trámites. No obstante, también se identificaron limitaciones en la atención presencial, sobre todo en regiones con menor conectividad digital. Estos resultados respaldan la necesidad de fortalecer los sistemas de atención al ciudadano y estandarizar los mecanismos de evaluación del servicio público (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022).

Figura 3

Satisfacción de los usuarios y atención en entidades públicas, 2022.



Nota. **Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022.**

Asimismo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL, 2024), en su Estudio Nacional de Satisfacción del Usuario 2024, reveló un crecimiento sostenido en la percepción positiva de los servicios móviles regulados por el Estado, alcanzando un 52 % de satisfacción general. Aunque el sector pertenece a un régimen regulado, los resultados son representativos de la importancia de la supervisión pública en la mejora de la experiencia del usuario. El estudio resalta que la implementación de plataformas digitales de atención y la respuesta oportuna a reclamos han sido factores clave para incrementar los niveles de confianza y satisfacción ciudadana. Este hallazgo refuerza la relevancia de la gestión orientada al usuario en todos los ámbitos del servicio público peruano (OSIPTEL, 2024).

Por otro lado, en el contexto local se evidencia que el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua enfrenta desafíos en la calidad del servicio que ofrece a los usuarios. En diversas ocasiones, los colaboradores no proporcionan información clara y precisa, lo que genera dudas sin resolver y malestar entre los usuarios que asisten a realizar trámites. Esta falta de atención adecuada no solo contribuye a la frustración e insatisfacción de los

usuarios, sino que también afecta su percepción sobre la eficiencia y eficacia del servicio judicial (Diario El Peruano, 2019).

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1 Interrogante general

IG ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

1.2.2 Interrogantes específicas

IE1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

IE2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

IE3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

IE4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

IE5 ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

OG. Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

1.3.2 Objetivo específico

OE1. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

OE2. Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

OE3. Identificar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

OE4. Analizar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

OE5. Describir la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

1.4 Justificación e importancia

1.4.1 Justificación teórica

Fernández (2020) sostuvo que la justificación teórica se fundamenta en el conocimiento existente sobre un determinado tema de investigación, promoviendo el diálogo y la reflexión académica. En ese sentido, la presente investigación contó con una justificación teórica, ya que se realizó una revisión de literatura científica relacionada con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, mediante el análisis de revistas indexadas, libros y tesis. Esta revisión permitió fortalecer el sustento conceptual del estudio y explicar la relación entre las variables analizadas, contribuyendo al conocimiento en el campo de la administración, especialmente en el ámbito de la administración pública.

1.4.2 Justificación práctica

Fernández (2020) señaló que la justificación práctica constituye un elemento fundamental en los estudios orientados a la solución de problemas. En ese sentido, la presente investigación tuvo una justificación práctica, ya que permitió analizar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado, mediante la recopilación y análisis de datos obtenidos de los usuarios. Los resultados permitieron comprender el comportamiento de las variables estudiadas y proporcionar información relevante para el planteamiento de estrategias orientadas a mejorar la atención y optimizar el cumplimiento de las necesidades de

los usuarios, pudiendo además servir como referencia para otras instituciones del sector público.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación se justificó metodológicamente al emplear el método científico con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Este enfoque permitió la recopilación y análisis sistemático de información numérica con el propósito de responder a las preguntas de investigación mediante el uso de técnicas estadísticas, lo que facilitó la obtención de conclusiones sustentadas en evidencia empírica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023).

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

HG. Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

HE2. Existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

HE3. Existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

HE4. Existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

HE5. Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario de Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

1.6 Variables

1.6.1 Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Se refiere al grado en que se cumplen o superan las expectativas de los usuarios sobre prestación de un servicio, teniendo en cuenta la entrega para que cumpla con los estándares establecidos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios, siendo eficiente, efectiva y amigable (Izquierdo, 2021).

Definición operacional

La variable fue evaluada a través de un cuestionario que consta de 20 ítems, abarcaron sus diferentes dimensiones e indicadores, y se aplicaron mediante la escala Likert, siendo dirigido al usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Cortes Superior de Justicia, Moquegua.

Tabla 2

Operacionalización de variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valor	Tipo de variable estadística
Calidad de servicio	Se refiere al grado en que se cumplen o superan las expectativas de los usuarios sobre prestación de un servicio, teniendo en cuenta la entrega para que cumpla con los estándares establecidos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios de siendo eficiente, efectiva y amigable (Izquierdo, 2021).	La variable calidad del servicio fue evaluada a través de un cuestionario que consta de 20 ítems. Estos ítems abarcaron diversas dimensiones e indicadores, y se aplicaron mediante la escala Likert. El cuestionario fue dirigido al usuario del Juzgado de Paz Letrado de la CSJ, sede Moquegua.	**D.1:** Capacidad de respuesta	Velocidad del servicio Disponibilidad constante para asistencia Deseo de proporcionar aclaraciones sobre las incertidumbres Proporcionar información sobre la baja del servicio	1;2; 3 y 4	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Ordinal
			D.2: Fiabilidad	Cumple sus promesas Entusiasmo genuino por resolver problemas Ofrezca un servicio excepcional en el primer intento Información precisa	5;6; 7 y 8		
			D.3: Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados Los clientes tienen una sensación de seguridad Amabilidad de los empleados Experiencia adecuada del empleado Enfoque individualizado	9;10 ;11 y 12		
			D. 4: Empatía	Orientación u atención al cliente Posee una comprensión integral de los requisitos del cliente Dedicado a brindar un servicio excepcional Características físicas del equipo	13;14;15 y 16		
			D. 5: Aspectos tangibles	Instalación de componentes del equipo Atributos físicos o presentación visual del personal Materiales relacionados con la presentación del servicio Accesibilidad a la información	17;18;19 y 20		

1.6.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es un resultado asociado a los usuarios consumidores de un bien o servicio, visualizándose cuando hablan de la atención que recibieron de la entidad pública y si llegaron a cumplir con sus expectativas, es por ello que todas las entidades públicas, tienen como principal objetivo llegar a cumplir con las expectativas de todos sus usuarios para que de esta manera se sientan satisfechos y continúen accediendo a los beneficios que brinda la entidad (Gutiérrez citado en Huamán, 2017).

Definición operacional

La variable fue evaluada mediante un cuestionario que abarcan 9 ítems. Estos ítems abarcaron sus diferentes dimensiones e indicadores, y se aplicaron mediante la escala Likert, por otro lado, fue dirigido al usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia, Moquegua.

Tabla 3

Operacionalización de variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valor	Tipo de variable estadística
Satisfacción del usuario	Es un resultado asociado a los usuarios consumidores de un bien o servicio, visualizándose cuando hablan de la atención que recibieron de la entidad pública y si llegaron a cumplir con sus expectativas, es por ello que todas las entidades públicas, tienen como principal objetivo llegar a cumplir con las expectativas de todos sus usuarios para que de esta manera se sientas satisfechos y continúen accediendo a los beneficios que brinda la entidad (Gutiérrez citado en Huamán, 2017).	La variable satisfacción del usuario fue evaluada a través de un cuestionario que consta de 9 ítems. Estos ítems abarcaron sus diferentes dimensiones e indicadores, y se aplicaron mediante la escala Likert. El cuestionario fue dirigido al usuario del Juzgado de Paz Letrado de la CSJ, Moquegua.	**D.1:** Transparencia	Costos del servicio Dependencia de información precisa, duración del enfoque Nivel de satisfacción tratamiento recibido, horario de atención	1; 2 y 3	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Ordinal
			D.2: Expectativas	Protocolos basados en internet Justificación de reclamaciones Los clientes tienen una sensación de seguridad	4; 5 y 6		
			D.3: Comunicación	Amabilidad del empleado, experiencia adecuada del empleado Enfoque individualizado Orientación y atención del cliente	7; 8 y 9		

II: Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mboya et al. (2024), en Tanzania, objetivaron examinar la influencia de las dimensiones de calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en la Corte de Apelaciones de Tanzania, utilizando el modelo SERVQUAL. Emplearon un diseño cuantitativo con modelado de ecuaciones estructurales PLS-SEM, aplicando una encuesta autoaplicada basada en SERVQUAL (escala Likert de 7 puntos, midiendo tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) a una muestra de 265 abogados (advocates) seleccionados mediante muestreo sistemático de una población objetivo de profesionales que interactúan con la corte. Los resultados revelaron impactos positivos significativos de tangibles (β=0,237), fiabilidad (β=0,280), garantía (β=0.196) y empatía (β=0,296) sobre la satisfacción (R^2=0,555), mientras que la capacidad de respuesta no fue significativa; el análisis IPMA priorizó fiabilidad para mejoras. Concluyeron que potenciar estas dimensiones mediante capacitación y seminarios elevaría la satisfacción y credibilidad del sistema judicial tanzano, identificando oportunidades clave en elementos SERVQUAL.

García-Rubio y Pastor (2013) en España – Juzgados de distrito y cortes de apelación buscaron evaluar el impacto de un sistema de gestión de calidad en el desempeño y mejora del servicio judicial. El método empelado fue cuasi experimental, series temporales interrumpidas y la muestra Juzgados de distrito y cortes de apelación españolas. Los resultados evidenciaron que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejoró tiempos de atención, seguimiento de procesos y desempeño del servicio judicial.

Moura e Sá et al. (2021), en Portugal, objetivaron medir la calidad de los servicios prestados por un tribunal de comarca en la región Centro, evaluando la satisfacción de usuarios, magistrados y funcionarios mediante percepciones post-servicio. Utilizaron un diseño de estudio de caso cuantitativo con el instrumento SERVPERF adaptado (36 ítems en escala Likert de 5 puntos, 5 dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad), aplicado a una muestra de 158 encuestados (43 usuarios externos, 23 magistrados y 92

funcionarios del tribunal, tasa de respuesta 66b %), complementado con entrevista semiestructurada al administrador; la consistencia interna fue alta (Cronbach α >0,79). Los resultados revelaron percepciones positivas generales (promedios 3,5-4,0), con fortalezas en seguridad y empatía, pero debilidades en tangibles (promedio 2,57, especialmente equipo tecnológico e instalaciones); diferencias significativas (Kruskal-Wallis p<0,05) solo en tangibles entre usuarios y operadores internos. Concluyeron que SERVPERF es válido para contextos judiciales, recomendando priorizar modernización de infraestructuras para alinear percepciones y mejorar confianza ciudadana.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Bonilla (2025), en Perú, se propuso determinar la relación entre la calidad del servicio judicial y la satisfacción del usuario en el módulo de atención de una Corte de Justicia de Áncash. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, debido a que los datos se recolectaron en un periodo determinado sin manipulación de variables. La población estuvo conformada por 1185 usuarios del servicio judicial, de los cuales se seleccionó una muestra por conveniencia de 78 participantes entre abogados y litigantes. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios estructurados de 20 ítems para la variable calidad del servicio judicial y 16 ítems para la variable satisfacción del usuario, los cuales presentaron niveles adecuados de confiabilidad con coeficientes de consistencia interna de 0,86 y 0,79 respectivamente. Los resultados evidenciaron, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, un valor de 0,79, lo que indica una relación positiva alta entre ambas variables. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa y directa entre la calidad del servicio judicial y la satisfacción del usuario, evidenciando que mejores niveles de calidad en la atención contribuyen a incrementar la satisfacción de los usuarios del sistema judicial.

Llanos (2024), en Perú, se propuso determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con

diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por aproximadamente 500 usuarios que acudían al módulo de atención, de los cuales se seleccionó una muestra de 150 usuarios externos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, el cual evaluó las dimensiones de la calidad del servicio como elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, así como aspectos de satisfacción relacionados con la transparencia, expectativas y comunicación. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios manifestaron satisfacción respecto a la rapidez del servicio, la disponibilidad del personal, la claridad en la información brindada y la atención recibida; asimismo, el análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman demostró una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($p < 0,01$). En conclusión, se determinó que una mejor percepción de la calidad del servicio influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención del Poder Judicial.

Armas-Zavaleta et al. (2024) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de finanzas de una universidad en Perú. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 350 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. En cuanto a los resultados, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose un valor de $\rho = 0,945$, lo que indica una correlación positiva muy alta entre las variables. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa. Finalmente, se concluye que la calidad del servicio se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario, evidenciando que, a mejores niveles de servicio, mayor es la satisfacción percibida por los usuarios.

López y Arenas (2020) realizaron una investigación con el objetivo de determinar de qué manera la gestión de la calidad del servicio en el sector público influye en la satisfacción de los usuarios de los Centros de Asistencia Legal Gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. El estudio adoptó un enfoque mixto, con diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra

estuvo conformada por 298 usuarios que recibieron atención en dichos centros, a quienes se les aplicaron instrumentos de recolección de datos para evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción. Los resultados evidenciaron diversas percepciones de insatisfacción entre los usuarios, relacionadas con el proceso de solicitud de atención, la información proporcionada sobre los servicios de asesoría legal gratuita y la percepción de escasa mejora en la calidad del servicio. Asimismo, algunos usuarios manifestaron inconformidad con la forma en que los asesores legales abordaban la resolución de sus casos y con el trato recibido durante la atención. En conclusión, el estudio determinó que un sector de los usuarios se encontraba insatisfecho con el servicio recibido, situación asociada, entre otros factores, a la elevada carga laboral de los asesores legales, lo que limitaba la eficiencia en la atención y la adecuada resolución de las problemáticas planteadas por los usuarios.

Antecedentes locales

Vega (2024) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, ubicado en la provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 366 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron la existencia de una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.854. En conclusión, se determinó que una mayor percepción de calidad en el servicio brindado se asocia con niveles más altos de satisfacción entre los usuarios atendidos en el hospital.

Holguín (2022) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 338 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados

evidenciaron que el 61 % de los usuarios percibió la calidad de atención en un nivel deficiente, el 23 % en un nivel regular y el 16 % en un nivel eficiente. Asimismo, se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.665. En conclusión, el estudio evidenció que la percepción de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa.

Ramos (2021) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de Atención al Usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 291 usuarios, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de datos para evaluar las variables de estudio. Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniéndose un valor de significancia (p = 0,012), el cual es inferior al nivel establecido de 0,05. En consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación, confirmándose la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Estos hallazgos indican que una mayor calidad del servicio brindado por la municipalidad se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

2.2 Bases teóricas

La siguiente parte presenta los fundamentos teóricos derivados de una revisión exhaustiva en la literatura científica, así mismo, estos fundamentos teóricos sustentan, conceptualizan, analizan y explican las diferentes proposiciones teóricas conectadas con las variables presentes.

2.2.1 Variable 1: Calidad de servicio

Según Torres y Vásquez (2010) refieren que la calidad, es la configuración a través de un conjunto integral de acciones que conducen a un producto o servicio, puesto que este producto final exhibe características y propiedades específicas que permitan al consumidor evaluar el acatamiento de los requisitos necesarios para su adquisición.

Por su parte, Burgos (2021) manifiesta que la calidad, no se limita a ser un atributo inherente a los productos o servicios, puesto que es una característica intrínseca de las personas, debido a que cualquier actividad realizada por un individuo puede realizarse con calidad, implicando que la presencia humana en cualquier tarea es capaz de conferir este atributo. De igual modo, aquellas personas que cuenten con estándares de calidad producirán artículos y brindarán servicios reflejando dicha excelencia.

Además, Izquierdo (2021) menciona que hace referencia al grado en que se cumplen o superan las expectativas de los usuarios sobre prestación de un servicio, teniendo en cuenta la entrega para que cumpla con los estándares establecidos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios de siendo eficiente, efectiva y amigable.

2.2.1.1 Servicio

Duque (2005) sustenta que el servicio complementa al producto, añadiendo un valor significativo al ofrecer beneficios intangibles que mejoran la experiencia del cliente, esto incluye diversos aspectos como atención personalizada al cliente, entrega eficiente generando así una postventa, lo cual implica que el cliente se sienta satisfecho.

2.2.1.2 Calidad de servicio

Duque (2005) señala que es la percepción que tienen los usuarios sobre como la organización les ofrece un servicio y si este cumple con lo solicitado, así también se basa en cómo los colaboradores brindan una atención adecuada, teniendo en cuenta la rapidez y la resolución de problemas, generando así confían en el usuario.

Alcaraz y Martínez (2012) postulan que asegura brindar una atención integral, lo que hace efectivas a las organizaciones al incorporar dos cláusulas esenciales: capacidad de investigar y servir, siendo crucial que la organización participe activamente en este proceso, ya que juega un papel fundamental en la mejora de los resultados deseados, requiriendo el aporte de todos los colaboradores.

Izquierdo (2021) indica que se refiere al grado en que se cumplen o superan las expectativas de los usuarios sobre prestación de un servicio, teniendo en cuenta

la entrega para que cumpla con los estándares establecidos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios de siendo eficiente, efectiva y amigable.

2.2.1.3 Características de la calidad de servicio

Izquierdo y Anastacio (2021) sustentan que se basa en las siguientes características: Cumplir con lo que se ofrece: El servicio que brinde la entidad dese ser acorde con lo que ofrece a los usuarios. Alto grado de utilidad: La entidad cumple con brindar un servicio que permita al usuario satisfacer sus necesidades. Debe ser efectivo: Deben sentirse plenamente satisfechos con el servicio que les brinda la entidad. Debe proporcionar resultados: El servicio, debe permite satisfacer las necesidades de los usuarios, manifestando resultado eficientes y objetivos.

2.2.1.4 Teorías de la variable calidad de servicio

La teoría de la Gestión de la Calidad Total sostiene que la calidad debe gestionarse de manera integral en todos los procesos organizacionales, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente y mejorar continuamente el desempeño institucional. Según W. Edwards Deming, la calidad no depende únicamente del resultado final del servicio, sino del sistema organizacional que lo produce, por lo que es necesario aplicar principios de mejora continua, liderazgo gerencial y participación activa de todos los trabajadores. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio se logra mediante la optimización constante de los procesos, la reducción de errores y la orientación permanente hacia el usuario. En el ámbito de la administración, la gestión de la calidad total se considera una filosofía organizacional que busca generar valor para el cliente a través de la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos (Deming, 1986).

Por otro lado, la teoría de la excelencia en el servicio plantea que las organizaciones deben orientar sus estrategias y procesos hacia la satisfacción plena del cliente, generando experiencias de servicio superiores a sus expectativas. De acuerdo con Karl Albrecht y Ron Zemke, las organizaciones exitosas son aquellas que desarrollan una cultura organizacional centrada en el cliente, donde cada miembro de la institución comprende su rol en la prestación de un servicio de calidad. Esta teoría enfatiza que la calidad del servicio no solo depende de la eficiencia operativa, sino también de factores como la actitud del personal, la

comunicación efectiva, la rapidez en la atención y la capacidad de respuesta ante las necesidades del usuario. En este sentido, la excelencia en el servicio se alcanza cuando la organización logra alinear su cultura, sus procesos y su liderazgo hacia la satisfacción del cliente (Albrecht & Zemke, 1985).

Además, la teoría de la calidad percibida del servicio sostiene que la evaluación de la calidad no depende únicamente de los estándares técnicos de la organización, sino principalmente de la percepción que el usuario tiene del servicio recibido. Según Christian Grönroos, la calidad del servicio se construye a partir de la comparación entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real obtenida durante la prestación del servicio. Desde la perspectiva de la administración de servicios, esta teoría resalta la importancia de gestionar adecuadamente la interacción entre el proveedor del servicio y el usuario, ya que aspectos como la comunicación, la confianza, la atención del personal y la imagen institucional influyen directamente en la percepción de calidad. Por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse no solo en el resultado del servicio, sino también en la forma en que este es brindado para lograr mayores niveles de satisfacción en los usuarios (Grönroos, 2007).

2.2.1.5 Modelos de la variable calidad de servicio

El modelo SERVQUAL es una de las teorías más utilizadas para medir la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas. Fue desarrollado por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry, quienes plantean que la calidad del servicio se determina a partir de la diferencia entre las expectativas de los clientes y la percepción del servicio recibido. Según los autores, la evaluación de la calidad del servicio se estructura en cinco dimensiones fundamentales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones permiten analizar cómo los usuarios perciben la eficiencia y efectividad del servicio brindado por una organización. En el ámbito de la administración pública y privada, el modelo SERVQUAL se utiliza ampliamente para evaluar la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido, permitiendo identificar debilidades y oportunidades de mejora en la gestión institucional (Parasuraman et al., 1988).

Por otro lado, El modelo de calidad del servicio propuesto por Christian Grönroos plantea que la percepción del cliente sobre la calidad del servicio depende de la interacción entre tres componentes principales: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. La calidad técnica se refiere al resultado del servicio recibido, es decir, lo que el cliente obtiene; mientras que la calidad funcional se relaciona con la forma en que el servicio es prestado durante la interacción entre el usuario y el proveedor del servicio. Por su parte, la imagen corporativa actúa como un filtro que influye en la percepción final del cliente. Desde la perspectiva de la administración de servicios, este modelo sostiene que la calidad no solo depende del resultado final, sino también del proceso mediante el cual se brinda el servicio, lo que resulta fundamental para generar confianza y satisfacción en los usuarios (Grönroos, 1984).

El modelo de brechas de la calidad del servicio, también desarrollado por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry, explica que los problemas en la calidad del servicio surgen cuando existen discrepancias entre las expectativas de los usuarios y el servicio que realmente reciben. Este modelo identifica cinco brechas principales que pueden afectar la percepción del servicio: la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de la gerencia, la brecha entre la percepción de la gerencia y las especificaciones del servicio, la brecha entre las especificaciones del servicio y la prestación del mismo, la brecha entre la prestación del servicio y la comunicación externa, y finalmente la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Desde la perspectiva de la administración, este modelo permite identificar las fallas en la gestión del servicio y establecer estrategias para mejorar la calidad organizacional y la satisfacción del cliente (Parasuraman et al., 1985).

2.2.1.6 Modelo conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

Cusma (2022) sustenta que el Modelo conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030, dentro de la gestión pública se desencadena un proceso de transformación continuamente, que tiene como fin fortalecer en las entidades públicas mejoras dentro de su gestión que les permita ofrecer una calidad de servicio adecuada para el público. Así mismo, señala que está relacionado también con la cadena del valor público, debido a la

comprensión de la toma de decisiones políticas y estratégicas de intervención que se formulan por el Estado permiten la resolución de problemas públicos que afectan a los usuarios como: Funcionamiento de las entidades públicas (gestión interna), Productos que proveen (bienes, servicios y regulaciones). Resultados obtenidos que permitan evidenciar los cambios previstos para el bienestar de las personas. Por otra parte, indica que el modelo está compuesto por dos componentes transversales (Véase la Figura 2):

Estado abierto: Se introduce como la necesidad de apertura y participación del Estado con las personas, donde prevalece el propósito de que se generen canales de comunicación con la principal función de brindar todo tipo de información que acontecen en las entidades públicas.

Seguimiento, evaluación y mejora continua: Es un suplemento que permite realizar una gestión permanente de óptima calidad de bienes y servicios brindados a las personas, puesto que de esta manera se podrá evidenciar los cambios que se desencadenen en las entidades públicas y como estos benefician a los usuarios.

Figura 4

Modelo conceptual de la PNMGP al 2030



Nota: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030

En cuanto, a las disposiciones específicas de los bienes y servicios se desarrolla en dos fases, las cuales son:

Fase 1: Evaluación de los bienes servicios, que abarcar los siguientes pasos:

Identificar y priorizar el bien o servicio: La autoridad administrativa delegada para el funcionamiento de la entidad, debe tener en cuenta: satisfacción de las personas, reclamos aceptados, brecha de provisión, vinculación con los objetivos planteados, presupuesto asignado, indicadores de los procesos que conllevan los bienes y servicios y demanda del bien o servicio.

Evaluar y calificar el estado actual del bien o servicio: La autoridad administrativa: recopila información sobre el bien o servicio con el fin de obtener conocimientos previos por parte de todo sus colaboradores y la identificación de los servidores civiles que serán seleccionados para la entrevista del trabajo de campo.

Identificar oportunidades de mejora: Después de la entrevista ejecutada, se realiza su revisión para tener conocimiento sobre las acciones concretas que se deben emplear para mejorar los bienes y servicios.

Elaborar informe de evaluación del bien o servicio: Por último, se realiza el informe donde se considera la matriz de priorización, cuestionario completo, oportunidades de mejora y las recomendaciones sobre los bienes y servicios.

Fase 2: Mejora de los bienes y servicios, consta de los siguientes pasos:

Definir y determinar acciones de mejora: Se plantean y redactan las acciones de mejora que se deben ejecutar en cuanto a los bienes y servicios, teniendo en cuenta los recursos humanos, infraestructura tecnológica, ambiente de trabajo, etc.

Priorización de acciones de mejora: El responsable designado de las acciones de mejora de los bienes y servicios debe tener en cuenta el impacto en la satisfacción de las personas, viabilidad técnica, disponibilidad económica, plazos y sostenibilidad.

Elaboración del informe de mejora del bien o servicio: El encargado con la información recopilada, de las acciones de mejora de los bienes y servicios, redacta el informe teniendo previsto el informe de evaluación ejecutado en la fase 1.

Implementación de mejoras: El responsable de las acciones de mejoras, impulsa el desarrollo de las mejoras empleando herramientas de calidad, con el fin de cumplir con los objetivos trazados.

2.2.1.7 Dimensiones de la variable calidad de servicio

A. Capacidad de respuesta

Márquez y Mejías (2013) postula que es la capacidad con la que cuentan los colaboradores de la entidad pública, para que puedan atender inquietudes, solicitudes y problemas de los usuarios de manera eficiente, pero sobre todo rápida debido a que de esta manera se manifestará la disposición de ayudar y la eficacia en la resolución de problemas o conflictos, contribuyendo así que el usuario se sienta satisfecho con la atención brindada cuando se suscitan inconvenientes.

Hernández et al. (2017) sustentan que permite a los colaboradores de la entidad pública tengan un trato cordial y eficaz con los usuarios, puesto que estarán dispuestos para que resuelvan preguntas, reclamos, problemas, ordenes de servicios y ayudar a los clientes, con el fin de ofrecer servicios de manera consciente, enfatizando así la importancia de superar las expectativas de la entidad pública y brinden respuestas inmediatas entregando más de lo esperado a los usuarios.

Llanos (2024) manifiesta que es la habilidad que posee una entidad pública para cumplir con la atención de cumplir con las necesidades de los usuarios de una manera eficiente, puesto que cuando una empresa demuestra adecuada capacidad de respuesta, genera confianza en los clientes, lo que mejora su satisfacción y fortalece la reputación de las entidades públicas, haciendo que estás se vuelvan más competitivas.

B. Fiabilidad

Márquez y Mejías (2013) señalan que es un servicio que brinda una entidad pública con el propósito de cumplir con las expectativas que los usuarios tienen sobre los servicios o productos que ofrecen de esta manera se centran en proporcionar una adecuada interacción, abarcar los plazos establecidos y primordialmente reducir errores que perjudiquen la percepción del usuario sobre la organización, puesto que se garantiza la confianza en el servicio brindado cumpliendo con todo lo establecido.

Hernández et al. (2017) indican que es la capacidad de proporcionar un servicio eficaz, seguro y preciso, puesto que implica desde el primer momento, la

entidad pública debe enfocarse en ofrecer un servicio correcto, cumpliendo con sus responsabilidades y garantizando la entrega de productos o servicios de manera consistente y sin fallas, debido a que esto permitirá que los usuarios tengan la capacidad de detectar la capacidad de eficacia y cumplimiento profesional de la entidad pública.

Llanos (2024) deduce que es fundamental en una organización pública, ya que permite cumplir con las promesas establecidas en relación con el servicio que se brinda, asegurando que este sea consistente y eficaz para los usuarios, debido a que no solo se centra en cumplir con las expectativas, sino que busca generar seguridad y confianza en los usuarios, ya que esto es un pilar esencial para el desarrollo de una administración pública efectiva y respetada.

C. Seguridad

Márquez y Mejías (2013) refieren que las entidades públicas cuentan con una seguridad, lo cual es fundamental para que brinden a los usuarios una atención segura donde no existan riesgos, prevaleciendo así la protección de su integridad física y la información confidencial cuando adquieren algún servicio o producto, cumpliendo de esta manera con los estándares de seguridad y contribuyendo a la confianza de los clientes al demostrar que la entidad si se preocupa por la protección de ellos y su bienestar ante todo.

Hernández et al. (2017) explican que la seguridad tiene como propósito que los usuarios experimentan comodidad y tranquilidad con la atención brindada por la entidad pública, puesto que dará conocer sus problemas, inquietudes y quejas, con el propósito de que sean resueltos a la brevedad posible, puesto que es donde los usuarios visualizan la credibilidad, integridad y honestidad por parte de la entidad pública antes situaciones adversas que les preocupa o los pone en riesgo conllevando a una inseguridad.

Llanos (2024) sustenta que en las entidades públicas es primordial que los usuarios perciban un ambiente seguro así también que cuando perciban un servicio, encuentren los mismo por parte de los colaboradores que estos les transmitan seguridad en el momento de la interacción y que ante alguna dificultad siempre encuentren el apoyo de la entidad pública.

D. Empatía

Márquez y Mejías (2013) deducen que es la capacidad que tienen las entidades públicas para comprender, atender las necesidades y emociones de los usuarios, puesto que se basa en escuchar activamente a los usuarios, pero prioritariamente de ponerse en su lugar y responder a sus inquietudes con sensibilidad y comprensión cuando adquieren un servicio.

Hernández et al. (2017) manifiestan que es la habilidad que tienen los colaboradores de las entidades públicas para reconocer y valorar las emociones de los usuarios cuando acuden para percibir un servicio, conllevando a que de esta manera su atención que brinden sea más adecuada y sutil para comprender las necesidades de los usuarios.

Llanos (2024) señala que es la capacidad del colaborador de la entidad pública de ponerse en el lugar del cliente, para que así se pueda entender mejor sus necesidades y sobre todo sus sentimientos permitiendo brindar una mejor atención al usuario.

E. Aspectos tangibles

Márquez y Mejías (2013) refiere que son los elementos físicos y visuales que los usuarios perciben cuando acuden a una entidad pública con el cual también surge una interacción, como la apreciación del mobiliario, limpieza, etc., siendo esto fundamental que una entidad pública debe cuidar porque esto crea la primera impresión que influye mucho en como el usuario va a recibir su servicio.

Hernández et al. (2017) deduce que son los agentes físicos que los usuarios observan y evalúan durante su permanencia en la entidad pública, puesto que esto generará que los usuarios tengan confianza en el servicio que les brindan y sobre todo ven el compromiso que tiene la entidad por brindar lo mejor.

Llanos (2024) revela que son las características físicas y visuales que los usuarios perciben cuando acuden a una entidad pública para tener acceso a un servicio, siendo así que estos influyen en la percepción que el usuario tiene sobre la efectividad y el profesionalismo del servicio que brinda la entidad pública.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

2.2.2.1 Satisfacción

Cabral (2007) manifiesta que la satisfacción se ha ido perfeccionando, destacando en diferentes aspectos y sufriendo cambios en su definición, entendiéndose como evaluación que ejecuta el cliente en cuanto a un producto o servicio, centrándose en verificar si satisface sus necesidades y expectativas.

Reyes et al. (2009) establecen que es la sensación de seguridad que tiene el cliente, constituyendo una valoración de un aspecto específico del producto o servicio, indicando el grado en que se cumplen las expectativas del cliente, siendo esencialmente una respuesta al acto de consumir el servicio o utilizar el producto.

Finalmente, Gutierrez (citado en Huamán, 2017), lo define como el resultado asociado a los usuarios consumidores de un bien o servicio, visualizándose cuando hablan de la atención que recibieron de la entidad pública y si llegaron a cumplir con sus expectativas, es por ello que todas las entidades públicas, tienen como principal objetivo llegar a cumplir con las expectativas de todos sus usuarios para que de esta manera se sientas satisfechos y continúen accediendo a los beneficios que brinda la entidad (Gutiérrez citado en Huamán, 2017)

2.2.2.2 Usuario

Pérez (2006) señala que los usuarios son los únicos con capacidad de evaluar los hallazgos de las tareas ejecutadas mediante las empresas. Además, destaca que los usuarios constituyen la piedra angular esencial para el auge de la empresa dentro del mercado.

Reyes et al. (2009) indica que es el foco principal dentro del análisis de cualquier proceso de información, ya que sus atributos individuales y el entorno contextual, que engloba aspectos laborales, sociales, económicos o políticos, son elementos determinantes que influirán en su comportamiento respecto a la información.

2.2.2.3 Satisfacción del usuario

Hernández (2011) postula que la satisfacción del usuario son los sentimientos de descontento experimentados en una persona al contrastar el valor percibido del uso de un producto con sus perspectivas, de igual modo cuando el resultado es menor a las expectativas, se genera una insatisfacción, por otro lado, si es idéntica se siente satisfacción, y si supera las perspectivas el cliente se siente totalmente satisfecho.

Es un resultado asociado a los usuarios consumidores de un bien o servicio, visualizándose cuando hablan de la atención que recibieron de la entidad pública y si llegaron a cumplir con sus expectativas, es por ello que todas las entidades públicas, tienen como principal objetivo llegar a cumplir con las expectativas de todos sus usuarios para que de esta manera se sientas satisfechos y continúen accediendo a los beneficios que brinda la entidad (Huamán, 2017).

2.2.2.4 Características de la satisfacción del usuario

Hernández (2011) sustentan que, posee las siguientes características:

- Es innata: Los usuarios desarrollan una satisfacción que es propia de ellos, que se asocia con el logro alcanzado de cumplir con sus necesidades y expectativas que tienen sobre la entidad.
- Es influenciada: Los usuarios reciben influencia al percibir comentarios, ideas u opiniones, sobre el bien o servicio que van a utilizar de una determinada entidad.
- Juicio valorativo: Los usuarios realizan un juicio sobre el bien o servicio que van adquirir de la entidad y lo que ellos pretender recibir.
- Varía la relación entre los usuarios: Esto se cumple cuando cada usuario siente que ha sido satisfecho o no con la adquisición del bien o servicio, así mismo esto cambia conforme se cumplan las expectativas por parte de la entidad.

2.2.2.5 Elementos que conforman la satisfacción del usuario

Jaramillo et al. (2020) refiere que surgen los siguientes elementos:

- Rendimiento percibido: Los usuarios perciben un adecuado nivel de desempeño por parte de los colaboradores de la entidad pública, cuando les están brindando el bien o servicio.

- Expectativas: Los usuarios cumplen con alcanzar sus expectativas sobre los bienes o servicios que brinda la entidad pública, muchas veces esto también se incrementa por recomendaciones o propagandas.
- Niveles de satisfacción: Los usuarios manifiestan los tres niveles de satisfacción: opuesto a la satisfacción (no se cumple con las perspectivas del usuario), satisfacción (se cumple con las perspectivas del usuario) y complacencia (sobre pasa en cumplir con las expectativas del usuario).

2.2.2.6 Teorías de la variable satisfacción del usuario

La teoría de la confirmación de expectativas sostiene que la satisfacción del usuario se produce cuando el desempeño real del servicio coincide o supera las expectativas previas del cliente. Esta teoría fue desarrollada por Richard L. Oliver, quien plantea que los usuarios forman expectativas antes de recibir un servicio y posteriormente comparan dichas expectativas con la experiencia obtenida. Cuando el desempeño del servicio confirma o supera las expectativas iniciales, se genera satisfacción; mientras que cuando el servicio es inferior a lo esperado se produce insatisfacción. Desde la perspectiva de la administración de servicios, esta teoría explica que la satisfacción del usuario depende de la evaluación cognitiva que realiza el cliente después de experimentar el servicio recibido, lo que convierte a las expectativas en un elemento clave para comprender el comportamiento del consumidor (Oliver, 1980).

Por otro lado, la teoría de la desconfirmación de expectativas explica que la satisfacción del usuario se determina por la diferencia entre las expectativas previas del cliente y el desempeño percibido del servicio recibido. Según Richard L. Oliver, cuando el desempeño del servicio supera las expectativas se produce una desconfirmación positiva, generando satisfacción; por el contrario, cuando el desempeño es inferior a lo esperado se genera una desconfirmación negativa, lo que produce insatisfacción en el usuario. Esta teoría es ampliamente utilizada en estudios de marketing y administración de servicios, ya que permite comprender cómo las percepciones del usuario influyen en su nivel de satisfacción y en su posterior comportamiento, como la lealtad o la recomendación del servicio (Oliver, 1997).

Además, la teoría de la equidad aplicada a la satisfacción del usuario plantea que los clientes evalúan la justicia o equidad del intercambio que realizan con una organización al recibir un servicio. Esta teoría fue propuesta por John Stacy Adams y sostiene que los individuos comparan los beneficios obtenidos con los esfuerzos o costos invertidos para obtener el servicio. En el contexto de la administración de servicios, la satisfacción del usuario se produce cuando el cliente percibe que existe un equilibrio justo entre lo que recibe (beneficios, atención, calidad) y lo que entrega (dinero, tiempo o esfuerzo). Cuando el cliente percibe inequidad en esta relación, puede experimentar insatisfacción y desarrollar actitudes negativas hacia la organización. Por ello, las instituciones deben garantizar un servicio justo y proporcional a las expectativas y recursos invertidos por los usuarios (Adams, 1965).

Por otro lado, también existen modelos que explican esta variable como:

El modelo Kano propone que la satisfacción del cliente depende del tipo de atributos que posee un producto o servicio. Este modelo clasifica los atributos en tres categorías principales: atributos básicos, cuya ausencia genera insatisfacción; atributos de desempeño, que incrementan la satisfacción de manera proporcional a su nivel de cumplimiento; y atributos atractivos, que superan las expectativas del cliente y generan altos niveles de satisfacción. Este enfoque permite a las organizaciones priorizar mejoras en el servicio para aumentar la percepción positiva del usuario (Kano et al., 1984).

El modelo ACSI explica la satisfacción del cliente como el resultado de la interacción entre variables como expectativas del cliente, calidad y valor percibidos, las cuales influyen directamente en el nivel de satisfacción. A su vez, la satisfacción impacta en variables posteriores como la lealtad del cliente y la probabilidad de presentar reclamos. Este modelo es ampliamente utilizado para evaluar la satisfacción del consumidor en distintos sectores económicos (Fornell et al., 1996).

Finalmetne, el **modelo ECSI** es una adaptación del modelo ACSI desarrollada en Europa para medir la satisfacción del cliente considerando variables como **imagen corporativa, expectativas, calidad percibida y valor percibido**, las cuales influyen en la satisfacción del cliente y posteriormente en su **lealtad hacia la organización**. Este modelo permite evaluar la relación entre la percepción

del servicio y el comportamiento futuro del cliente, siendo aplicado en diversos sectores empresariales (Grönholdt et al., 2000).

2.2.2.7 Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública

La Secretaría de Gestión Pública (2015), señala que el Estado ha planteado diferentes normas, siendo su principal motivo mejorar la calidad y atención pública que perciben los usuarios en diversas entidades de este sector, teniéndose como uno objetivo mejorar satisfacción de los usuarios mediante un cumplimiento de sus expectativas acerca de los bienes o servicios, teniéndose en cuenta los siguiente:

El Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, según la Resolución Ministerial N° 185-2015-OCM, sustenta que todas las entidades públicas les incumben cumplir obligatoriamente con la Ley N° 27444 (Ley de Procedimiento Administrativo General), con el único fin de optimizar y fortalecer la atención que se brinda a los usuarios y estos se sientan satisfechos.

Según la Secretaría de Gestión Pública (2015), el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, permite a los usuarios n una satisfacción sobre la atención que reciben, para lo cual implica que las entidades den cumplir con lo siguiente:

- Administración pública transparente y moderna.
- Brindar facilidades para de acceso a la información de las entidades.
- Los usuarios reciban una información clara, precisa y contundente sobre los bienes o servicios que van adquirir.
- Brinde información sobre los horarios de atención a los usuarios.
- Informe constantemente a los usuarios sobre el estado de su trámite en las entidades públicas.
- Los usuarios, perciban un trato cordial y respetuoso por parte de los colaboradores de las entidades públicas, eliminando así cualquier trato de discriminación.
- Brinde un asesoramiento oportuno y preciso sobre los trámites que los usuarios desean realizar.

2.2.2.8 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

A. Comunicación

Mejías y Manrique (2017) sustentan que se basa en una relación que el usuario tiene con los colaboradores de la entidad pública, cuando va adquirir un servicio prevaleciendo así un dialogo cortes y coherente, que evidencie que los usuarios tienen acceso a una información clara y precisas, sobre todo que siempre se les aclarará sus dudad de la mejor manera.

López et al. (2018) argumentan que para los usuarios es primordial que las entidades públicas, siempre tengan un diálogo abierto donde brinden información y aclaren dudas de una manera adecuada, siendo así que el usuario se sentirá satisfecho con la atención que percibe.

Llanos (2024) postula que es la calidad y efectividad con la que cuenta una entidad pública, para brindar un servicio correcto mediante una comunicación abierta y clara que permite aclarar dudas, resolver problemas y fomentar la confianza en el usuario.

B. Transparencia

Mejías y Manrique (2017) indican que dentro de las entidades públicas es fundamental para los usuarios la transparencia con que se brinde toda la información que se requiera, siendo así que cuando esto no pasa se genera un ambiente negativo para el usuario puesto que se siente engañado y nace la desconfianza.

López et al. (2018) señalan que los usuarios cuando adquieren un servicio de una entidad pública, lo hacen con la finalidad de poder tener una experiencia adecuada y que sus necesidades se cubran, sin embargo, en muchos casos esto no sucede cuando se oculta información o se brinda una información errónea, conllevando a que el usuario ya no confíe en la entidad pública.

Llanos (2024) manifiesta que es la claridad y honestidad en la comunicación de una entidad pública respecto a sus servicios y procesos que estos conllevan, siendo así que incluye proporcionar todo tipo de información al usuario y no ocultar nada, para que de esta manera se generen relaciones sólidas entre los usuarios y la entidad pública.

C. Expectativas

Mejías y Manrique (2017) manifiestan que es una capacidad que poseen las entidades públicas, para lograr cumplir de manera óptima las demandas de los usuarios, facilitando que los procesos sean ágiles y que las dificultades que tienen los usuarios sean resueltas con prontitud, conllevando a que se sientan plenamente satisfechos los usuarios.

López et al. (2018) sustenta que es fundamental, puesto que cuando las entidades públicas trabajan de manera eficiente van cumplir con satisfacer las necesidades y expectativas, fortaleciendo así las experiencias del usuario en la entidad y valorando el trabajo de los colaboradores.

Llanos (2024) deduce que cuando los usuarios adquieren un servicio de una entidad pública van a dar a conocer sus necesidades a los colaboradores, es por ello que esto permitirá que se cumpla con abarcar tantos sus necesidades como expectativas para que de esta manera se sienta satisfecho y confiando en que siempre el colaborador se esforzará por brindarle la mejor atención.

2.3 Definición de Términos

1. Calidad

Nace de un firme compromiso con la excelencia en los productos, servicios, la ética y la responsabilidad social, siendo un camino hacia la mejora continua y el bienestar general (Burgos, 2021).

2. Servicio

Un servicio se refiere a cualquier acción o desempeño que una entidad puede proporcionar a otra, caracterizado por ser intangible y la ausencia de adquisición de propiedad tangible como resultado (Duque, 2005).

3. Calidad de servicio

Es la percepción que tienen los usuarios cuando una entidad cumple con satisfacer sus expectativas sobre el servicio brindado de forma eficiente y eficaz (Izquierdo, 2021).

4. Satisfacción

La satisfacción es cuando se compara la percepción del desempeño del producto o servicio con las perspectivas que tenía el comprador, generando una sensación placentera (Reyes et al., 2009).

5. Usuario

Es aquel individuo que tiene la autorización para utilizar un objeto perteneciente a otro, aunque con ciertas restricciones (Reyes et al., 2009).

6. Satisfacción del usuario

Es cuando el usuario de siente contento o descontento con el bien o servicio brindado por la entidad (Gutiérrez citado en Huamán, 2017).

7. Estándares

Los estándares son directrices o también criterios establecidos que sirven como referencia para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos, servicios o procesos (Diaz y Salazar, 2021).

8. Expectativas

Es la creencia que tiene un individuo sobre cómo debería funcionar un producto, servicio, lo cual pueden ser positivas o negativas (Tello et al., 2022).

9. Eficiencia

La eficiencia se refiere a la capacidad de lograr los resultados esperados utilizando la menor cantidad de recursos posibles, optimizando el tiempo, el esfuerzo y los costos sin comprometer la calidad del producto o servicio (Suárez y García, 2021)

10. Productividad

Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en la producción de bienes o prestación de servicios, siendo un indicador clave de rendimiento en cualquier organización (Ramírez, Magaña, y Ojeda, 2022).

III: Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Considerando los objetivos de la investigación, se clasificó como investigación básica, dado que su propósito fue profundizar el conocimiento sobre la realidad, utilizando teorías científicas para explorar diversos temas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023).

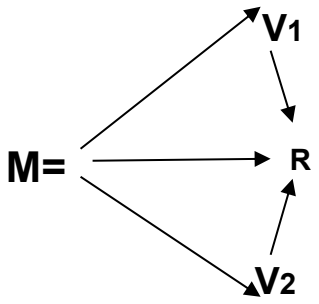
3.1.2 Nivel de investigación

Se ubicó en el nivel descriptivo-correlacional, cuyo propósito fue comprender la relación entre dos o más variables, se comenzó con la medición de cada variable, seguida de su cuantificación y análisis para determinar las conexiones entre conceptos, categorías o variables. Estas correlaciones están respaldadas por pruebas aplicadas a las hipótesis formuladas en el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023).

3.1.3 Diseño de investigación

Este estudio empleó el diseño de investigación que se clasifica como no experimental y transversal. En cuanto al diseño no experimental destaca por no realizar la manipulación intencional de variables, siguiendo la perspectiva de (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023). Además, su enfoque transversal significó que los datos se recopilan en un único momento, proporcionando una visión instantánea de la información sin intervenir activamente en las variables.

La investigación se desarrolló mediante la siguiente estructura:



Donde:

M: Muestra.

V1: Calidad de servicio.

V2: Satisfacción del usuario.

R: Relación.

3.2 Ámbito temporal y espacial

3.2.1 Ámbito temporal

En el ámbito temporal la presente investigación se ha desarrollado en el año 2024.

3.2.2 Ámbito espacial

En el ámbito espacial la presente investigación se ha desarrollado en la Corte Superior de Justicia de Moquegua.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Es un conjunto total de elementos que comparten las mismas características y esta agrupación puede abarcar tanto un número finito como infinito de elementos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023). La población seleccionada para este estudio está compuesta por los usuarios externos del servicio judicial (ciudadanos y abogados). Estas personas acuden a este juzgado para dar seguimiento a sus expedientes, presentar documentos, interponer demandas y participar en audiencias, entre otros trámites vinculados al servicio de administración de justicia. Además, para la realización de estos procesos se tienen en cuenta canales de atención virtuales y no presenciales, el juzgado de paz letrado de Moquegua sede Mariscal Nieto cuenta con un registro numérico de expedientes judiciales, en donde por cada expediente en su mayoría intervienen un demandante y un demandado, cada uno con sus respectivos abogados, por lo que trabajaremos con 6652 usuarios el cual será nuestra población.

Tabla 4

Distribución de usuarios externos participantes en el estudio

Materia	N° de expedientes	N° de demandantes y sus abogados	N° de demandados y sus abogados
Civil	502	1004	1004
Civil familiar	663	1326	1326
Laboral	498	996	996
TOTAL	1663	6652	

Nota. Registro de expedientes judiciales

3.3.2 Muestra

Es una porción representativa de la población, siendo estos aplicables y válidos para la población, refiriéndose a un grupo pequeño de elementos que forman parte de un conjunto previamente definido por sus características, al que llamamos población (Hernández y Mendoza, 2019).

En esta investigación se usó una muestra probabilística cuyo cálculo se realizó utilizando la fórmula para poblaciones finitas, que es la siguiente:

$$n = \frac{(Z)^2 * p * q * N}{(e)^2(N) + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

Z = 95 % de nivel de confianza (1.96)

p = 0,50

q = 0,50

N = Población de estudio =6652

n = Muestra inicial

e = nivel de error = 0.05

Reemplazando datos, se obtiene:

n = 363,19

n = 364

por lo que la muestra estuvo conformada por 364 usuarios externos

3.3.3 Criterios de inclusión:

- Usuarios que realicen sus trámites en el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia, Moquegua.
- Usuarios externos que acepten participar en este estudio.

3.3.4 Criterios de exclusión:

- Usuarios externos que no deseen participar en este estudio.

3.4 Instrumentos

Se utilizó un cuestionario, el cual sirve como herramienta de encuesta, destacándose en la ejecución de investigaciones recomendadas en áreas como las ciencias sociales y aplicadas en el contexto de la investigación, ya sea cualitativa o cuantitativa, dependiendo de su estructura y la naturaleza de la información a obtener (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023).

En el desarrollo de este estudio, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, es por ello que para la variable Calidad de Servicio está conformado por 20 ítems y para la variable Satisfacción del Usuario está compuesto por 9 ítems, permitiendo ambos cuestionarios evaluar adecuadamente las variables contando así con una escala Likert, que contiene los siguientes valores:

3.4.1 Escala de medición Likert

Totalmente en desacuerdo 1

En desacuerdo 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3

De acuerdo 4

Totalmente de acuerdo 5

Fichas técnicas de instrumentos

Tabla 5

Detalle de instrumento de variable calidad de servicio

Variable – Calidad de servicio	
Nombre de instrumento	Calidad de servicio
Autor	Guevara Vásquez, Hildefonzo
Período	2024
Instrumento	Cuestionario.
Población	Usuarios (ciudadanos y abogados) que acuden a este juzgado de paz letrado.
Ítems	20
Aplicación	Individual
Duración	10 minutos
Criterio a aplicar	El encuestado respondió el cuestionario, teniendo en cuenta lo que considera respecto a cada pregunta.

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Detalle de instrumento de variable satisfacción del usuario

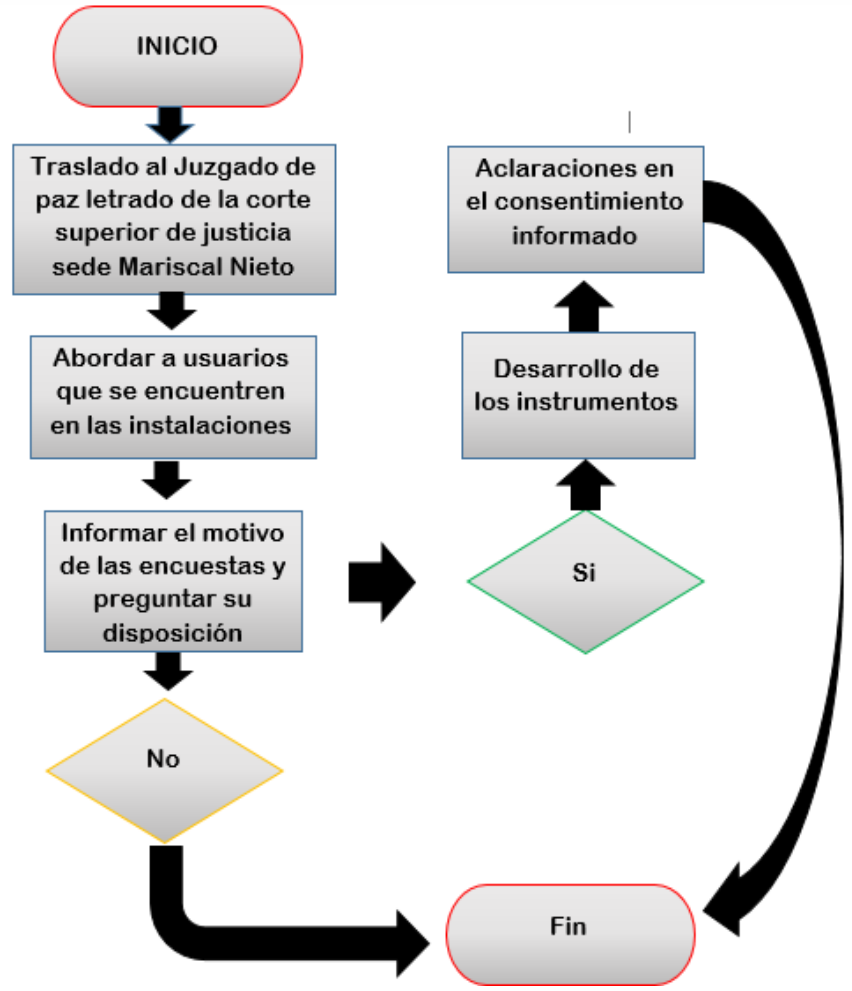
Variable – Satisfacción del usuario	
Nombre de instrumento	Satisfacción del usuario
Autor	Guevara Vásquez, Hildefonzo
Período	2024
Instrumento	Cuestionario.
Población	Usuarios (ciudadanos y abogados) que acuden a este juzgado de paz letrado.
Ítems	9
Aplicación	Individual
Duración	5 minutos
Criterio a aplicar	El encuestado respondió el cuestionario, teniendo en cuenta lo que considera respecto a cada pregunta.

Nota. Elaboración propia

Los usuarios que se encuentren en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua sede Mariscal Nieto completaron los instrumentos en días y horarios seleccionados aleatoriamente, de acuerdo a la disponibilidad del autor para realizar las encuestas, dicho proceso se esquematiza en la Figura 2.

Figura 5

Esquema de procesos de recolección de datos



Nota. Elaboración propia

3.5 Procedimientos

3.5.1 Técnica

Se utilizó una encuesta, esto para realizar intervenciones a gran escala, permitiendo obtener resultados representativos de la población mediante técnicas de muestreo adecuadas. El interés del investigador no se centra en el individuo concreto que responde al cuestionario, sino en la población a la que pertenece. Por tanto, es fundamental utilizar técnicas de muestreo adecuadas. Esta metodología ha facilitado la recogida de datos diversificados de forma estandarizada a través de un cuestionario (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023).

3.5.2 Validación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) sustentan que la validación de un instrumento implica realizar una evaluación sistemática y rigurosa de un dispositivo de medición, centrándose en su capacidad para medir con precisión lo que se busca evaluar. Un instrumento válido se caracteriza por estar diseñado de manera que refleje fielmente el concepto o variable bajo evaluación.

3.5.2.1 Variable 1: Calidad de servicio

Concerniente a la variable calidad de servicio para medirla, se utilizó el instrumento de Llanos (2024), en donde el autor sometió a un juicio de expertos el cuestionario para determinar su validez de contenido, siendo así que cuatros jueces expertos revisaron detalladamente cada ítem, manifestando que cuenta con: claridad, coherencia, relevancia, pertinencia, objetividad, suficiencia, orden, extensión e inocuidad, denotando así que es apto para emplearse en la investigación.

Por otra parte, en la presente investigación, el instrumento de evaluación de la calidad de servicio fue sometido a un proceso de validación de contenido realizado por tres jueces expertos, todos con grado académico de magíster: Andrea Hilda Guillen Alvarado, Guido Ramos Rojas y Ayerim Marleny Flores Becerra. Los especialistas analizaron criterios como la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia del instrumento, entre otros, con el fin de asegurar su coherencia interna respecto a los objetivos del estudio. Los resultados obtenidos muestran puntajes de Jurado 1 = 48, Jurado 2 = 47 y Jurado 3 = 41, los cuales, según la escala establecida —muy deficiente (1–10), deficiente (11–20), bueno (21–30), muy bueno (31–40) y excelente (41–50)—, evidencian que el instrumento presenta

un nivel de validez de contenido entre “muy bueno” y “excelente”, confirmando su aplicabilidad para la medición de la variable

3.5.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

En cuanto a la variable Satisfacción del usuario, se empleó el instrumento de Llanos (2024), por lo cual para establecer su validez de contenido fue sometido a un proceso riguroso de juicio de expertos, es por ello que cuatro jueces expertos evaluaron minuciosamente cada ítem, revelando que posee: claridad, coherencia, relevancia, pertinencia, objetividad, suficiencia, orden, extensión e inocuidad, debido a ello consideraron que si es aplicable para la investigación.

Por su parte, el instrumento de satisfacción del usuario también fue evaluado por los mismos jueces expertos, siguiendo los mismos criterios de valoración. En este caso, las puntuaciones asignadas fueron J1 = 48, J2 = 46 y J3 = 40, resultados que se ubican igualmente dentro de los rangos de “muy bueno” a “excelente”. Estos valores reflejan que el instrumento cuenta con una estructura coherente, indicadores claros y contenido relevante y actualizado, lo que garantiza la validez y confiabilidad de los datos que se obtuvieron en su aplicación.

3.5.3 Confiabilidad

El nivel de confiabilidad interna del instrumento se calculó utilizando el método estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es una medida de consistencia de los ítems del cuestionario que miden el mismo constructo. El análisis incluyó los ítems correspondientes a los cuestionarios de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Tabla 7

Estadísticos para el cuestionario de calidad de servicio

N° de elementos	Alfa de Cronbach
20	0,977

El indicador alfa de Cronbach para cuestionario de calidad de servicio es de 0,977, lo que determina una confiabilidad muy buena para el instrumento, superior

a la mínima aceptable de 0,70. Los 20 ítems planteados son capaces de medir correctamente a la variable, tal como se propone teóricamente.

Tabla 8

Estadísticos para el cuestionario de satisfacción de usuario

N° de elementos	Alfa de Cronbach
9	0,848

El indicador alfa de Cronbach para cuestionario de satisfacción del usuario es de 0,848, lo que determina una confiabilidad muy buena para el instrumento, superior a la mínima aceptable de 0,70. Los 9 ítems planteados son capaces de medir correctamente a la variable, tal como se propone teóricamente.

3.6 Análisis de datos

3.6.1 Métodos y técnicas para la presentación

Se realizó el siguiente método el cual consiste en definir y medir ambas variables. Las tablas correspondientes detallan la estructura de ambas variables, sus dimensiones, indicadores y el número de ítems asociados a cada dimensión. Además, se describe la técnica y escala de valoración utilizada en la medición.

Luego, se analizan dos instrumentos, el "Cuestionario de Calidad del Servicio" y el "Cuestionario de Satisfacción del usuario", que reflejan las dimensiones de las variables, las preguntas y la escala de calificación. Ambos instrumentos fueron validados mediante Juicio de Expertos, participando especialistas con conocimiento y experiencia en el contenido de la investigación.

La información se recopiló y organizó utilizando Microsoft Excel, donde creamos una base de datos organizada por variables, dimensiones, ítems y opciones de respuesta. Luego, procesamos los resultados parciales y totales en el programa SPSS.

Para presentar los datos se utilizó tablas de frecuencia y gráficos creados en Excel, que nos ofrecen una visualización clara de los niveles de las variables y dimensiones. Además, se presentan tablas generadas en IBM SPSS Statistics que

resaltan la relación entre variables y dimensiones. Esto nos permitirá analizar y comunicar eficazmente los resultados de nuestra investigación.

Se empleó tanto estadística descriptiva como estadística inferencial. El primero tuvo como objetivo la caracterización detallada de las variables de interés, utilizando indicadores y dimensiones relevantes. Este enfoque implica presentar datos mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras para proporcionar comprensión visual y estructurada de la información.

Además, se ejecutó el análisis estadístico inferencial, destacando especialmente en el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este coeficiente nos permitió evaluar la relación entre variables, proporcionando información sobre la dirección y fuerza de la asociación entre ellas. Además, se calculó Alfa de Cronbach, que ayudó a evaluar la consistencia interna de las medidas empleadas en el estudio.

Es fundamental resaltar que todas estas operaciones estadísticas se realizaron utilizando el software especializado SPSS, garantizando un procesamiento riguroso y confiable de los datos recolectados.

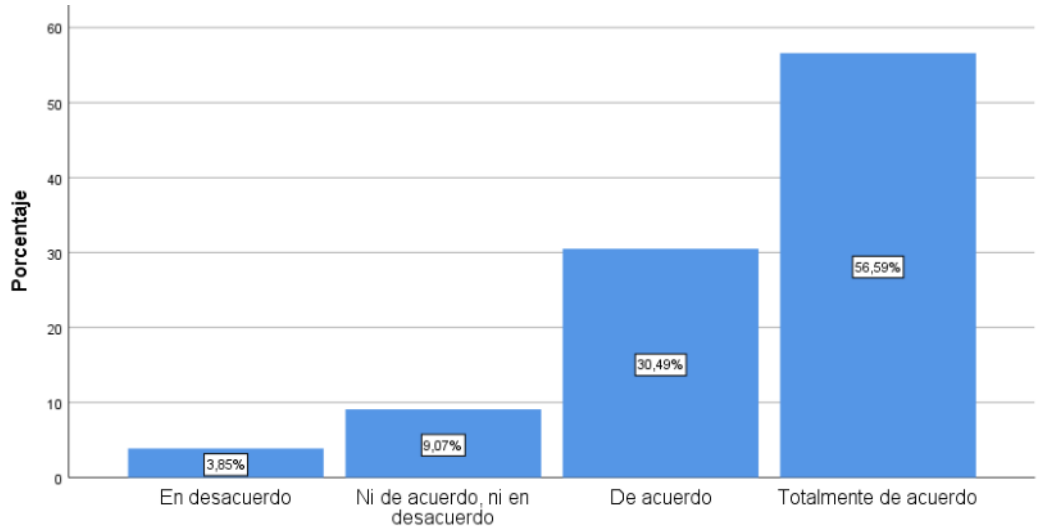
Tabla 9

Variable 1: Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	14	3,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	9,1
	De acuerdo	111	30,5
	Totalmente de acuerdo	206	56,6
	Total	364	100,0

Figura 6

Variable 1calidad de servicio



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 56,6 % de los usuarios está totalmente de acuerdo y el 30,5 % de acuerdo con la calidad del servicio brindado, lo que representa un 87,1 % de percepción positiva. En contraste, el 9,1 % mantiene una posición neutral y solo el 3,8 % manifiesta desacuerdo.

En consecuencia, se evidencia que la mayoría de los usuarios percibe favorablemente la calidad del servicio ofrecido por el Juzgado de Paz Letrado, lo que indica un nivel adecuado de atención y desempeño institucional. Sin embargo,

la presencia de usuarios con opiniones neutrales sugiere que aún existen aspectos del servicio que podrían optimizarse para fortalecer la percepción de calidad.

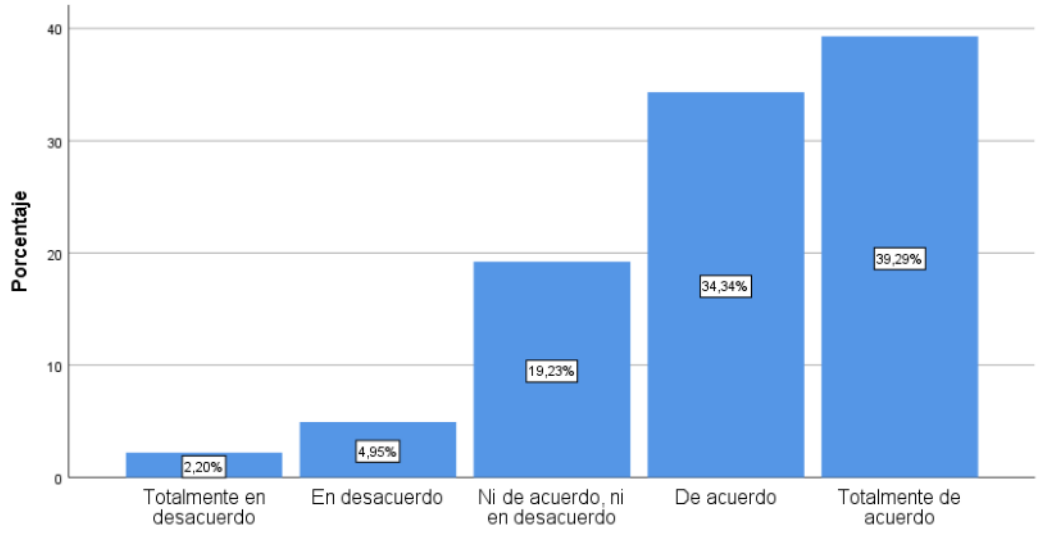
Tabla 10

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2
	En desacuerdo	18	4,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	70	19,2
	De acuerdo	125	34,3
	Totalmente de acuerdo	143	39,3
	Total	364	100,0

Figura 7

Dimensión 1: Capacidad de respuesta



Análisis e interpretación

El 39,3 % de los usuarios está totalmente de acuerdo y el 34,3 % de acuerdo con la capacidad de respuesta del personal judicial, acumulando un 73,6 % de valoración positiva. Sin embargo, el 19,2 % mantiene una postura neutral, mientras que el 7,1 % presenta una percepción negativa (desacuerdo o totalmente en desacuerdo).

Estos resultados indican que el personal del juzgado responde de manera adecuada a las solicitudes o requerimientos de los usuarios, aunque la presencia de una proporción relevante de respuestas neutrales sugiere que la rapidez o eficiencia en la atención aún puede mejorarse.

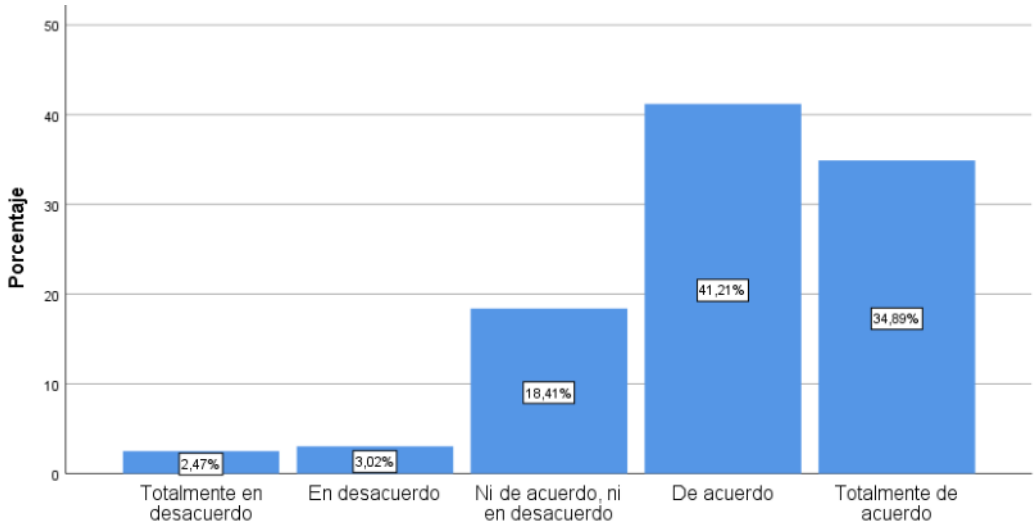
Tabla 11

Dimensión 2: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,5
	En desacuerdo	11	3,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	18,4
	De acuerdo	150	41,2
	Totalmente de acuerdo	127	34,9
	Total	364	100,0

Figura 8

Dimensión 2: Fiabilidad



Análisis e interpretación

Se observa que el 41,2 % de los encuestados está de acuerdo y el 34,9 % totalmente de acuerdo, lo que representa un 76,1 % de percepción positiva sobre la

fiabilidad del servicio. Por su parte, el 18,4 % mantiene una postura neutral, mientras que el 5,5 % manifiesta desacuerdo.

Los resultados evidencian que los usuarios perciben que el servicio judicial se presta con un nivel aceptable de cumplimiento y precisión, lo cual refleja confianza en los procedimientos administrativos y en la gestión del juzgado.

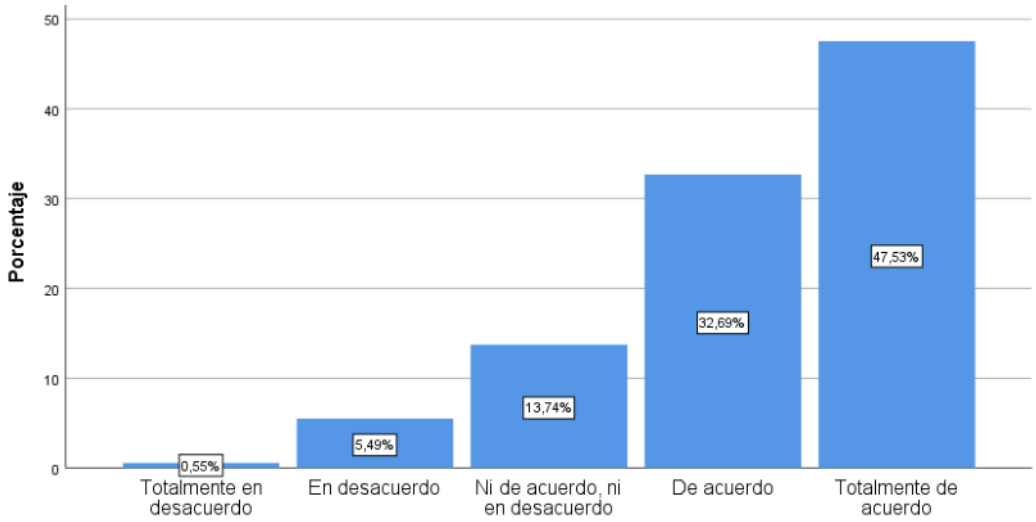
Tabla 12

Dimensión 3: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5
	En desacuerdo	20	5,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	13,7
	De acuerdo	119	32,7
	Totalmente de acuerdo	173	47,5
	Total	364	100,0

Figura 9

Dimensión 3: Seguridad



Análisis e interpretación

El 47,5 % de los usuarios se encuentra totalmente de acuerdo y el 32,7 % de acuerdo, sumando un 80,2 % de percepción favorable sobre la seguridad del servicio. El 13,7 % se mantiene neutral, mientras que el 6 % presenta desacuerdo.

Este resultado indica que los usuarios perciben que el personal transmite confianza, profesionalismo y seguridad en la atención brindada, lo cual es un aspecto fundamental en instituciones vinculadas al sistema de justicia.

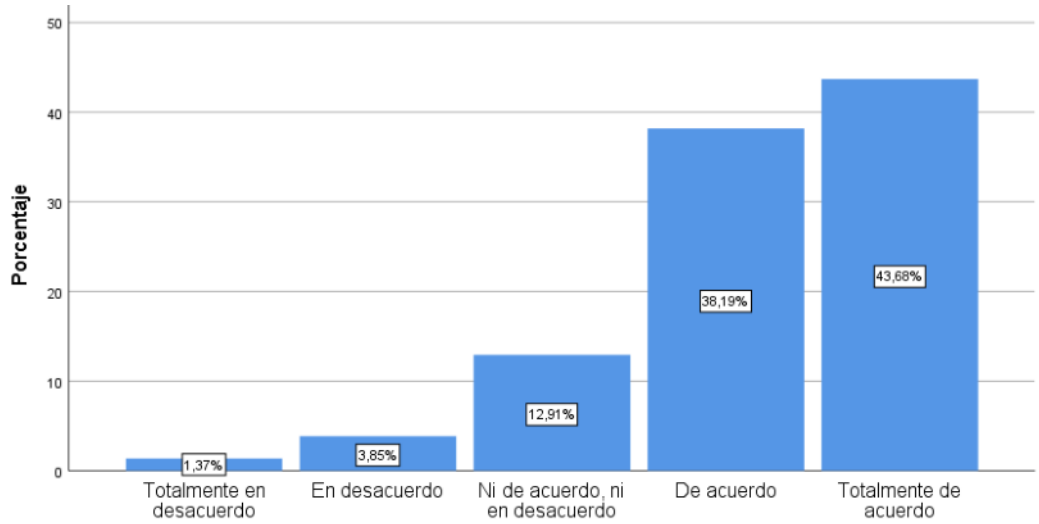
Tabla 93

Dimensión 4: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,4
	En desacuerdo	14	3,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	12,9
	De acuerdo	139	38,2
	Totalmente de acuerdo	159	43,7
	Total	364	100,0

Figura 10

Dimensión 4: Empatía



Análisis e interpretación

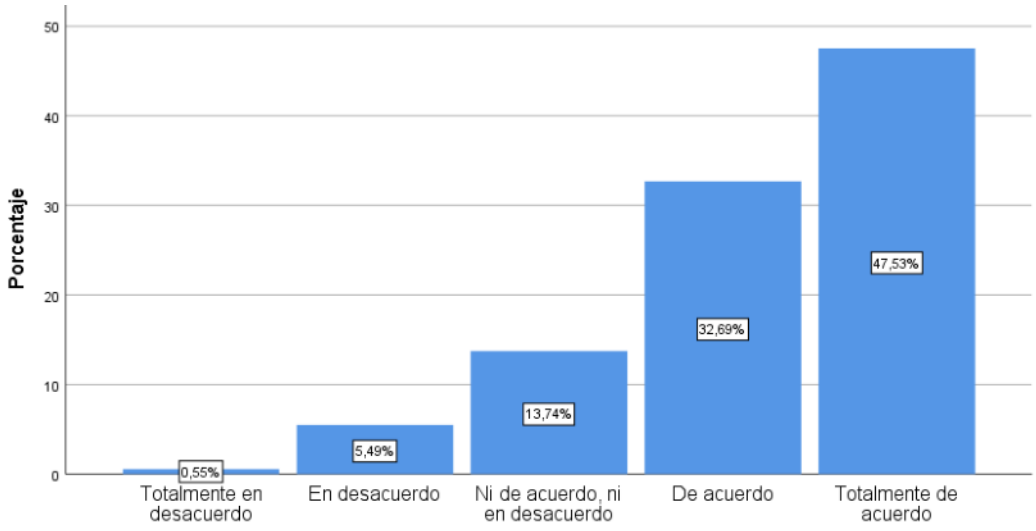
El 43,7 % de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 38,2 % de acuerdo, alcanzando un 81,9 % de valoración positiva. Mientras tanto, el 12,9 % presenta una posición neutral y el 5,2 % muestra desacuerdo. Los resultados reflejan que el personal del juzgado demuestra disposición para comprender las necesidades de los usuarios y brindar un trato adecuado, lo que contribuye a mejorar la experiencia de atención.

Tabla 14

Dimensión 5: Aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5
	En desacuerdo	20	5,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	13,7
	De acuerdo	119	32,7
	Totalmente de acuerdo	173	47,5
	Total	364	100,0

Figura 11*Dimensión 5: Aspectos tangibles*



Análisis e interpretación

El 47,5 % de los usuarios está totalmente de acuerdo y el 32,7 % de acuerdo, representando un 80,2 % de percepción positiva respecto a los elementos tangibles del servicio (infraestructura, equipos, apariencia del personal, entre otros). El 13,7 % mantiene una posición neutral y el 6 % manifiesta desacuerdo.

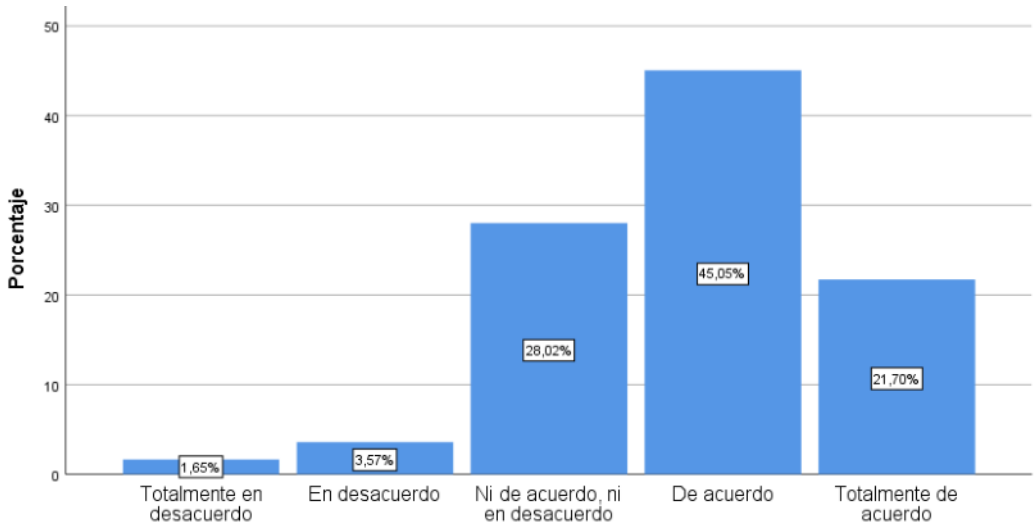
Esto indica que las condiciones físicas del juzgado y los recursos utilizados en la atención son valoradas favorablemente por los usuarios, lo cual contribuye a generar una percepción positiva del servicio.

Tabla 105

Variable 2: Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	13	3,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	102	28,0
	De acuerdo	164	45,1
	Totalmente de acuerdo	79	21,7
	Total	364	100,0

Figura 12*Variable 2: Satisfacción del usuario*



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 45,1 % de los usuarios está de acuerdo y el 21,7 % totalmente de acuerdo, lo que representa un 66,8 % de satisfacción positiva con el servicio judicial. No obstante, el 28 % mantiene una posición neutral, mientras que el 5,2 % presenta insatisfacción.

Si bien la mayoría de los usuarios manifiesta satisfacción con el servicio recibido, el alto porcentaje de respuestas neutrales sugiere que la satisfacción no es completamente sólida, lo que podría indicar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

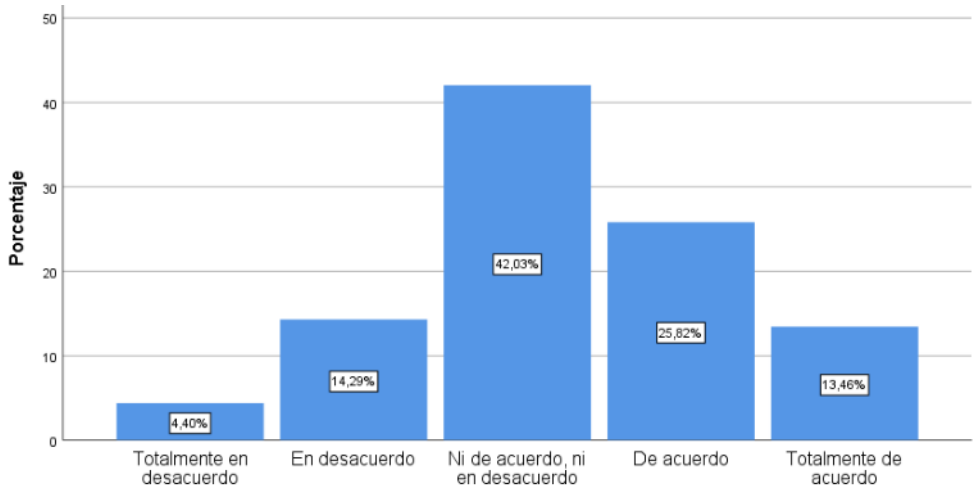
Tabla 116

Dimensión 1: Transparencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,4
	En desacuerdo	52	14,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	153	42,0
	De acuerdo	94	25,8
	Totalmente de acuerdo	49	13,5
	Total	364	100,0

Figura 13

Dimensión 1: Transparencia



Análisis e interpretación

El 42 % de los encuestados mantiene una posición neutral, siendo la categoría con mayor frecuencia. Además, el 25,8 % está de acuerdo y el 13,5 % totalmente de acuerdo, lo que suma 39,3 % de percepción positiva. Por otro lado, el 18,7 % muestra desacuerdo.

Esta dimensión evidencia una percepción menos favorable en comparación con las demás, lo que sugiere que los usuarios no perciben con total claridad los procesos, la información o la gestión administrativa del juzgado.

Esto representa un punto crítico que la institución debería mejorar, especialmente en la comunicación de procedimientos y acceso a la información.

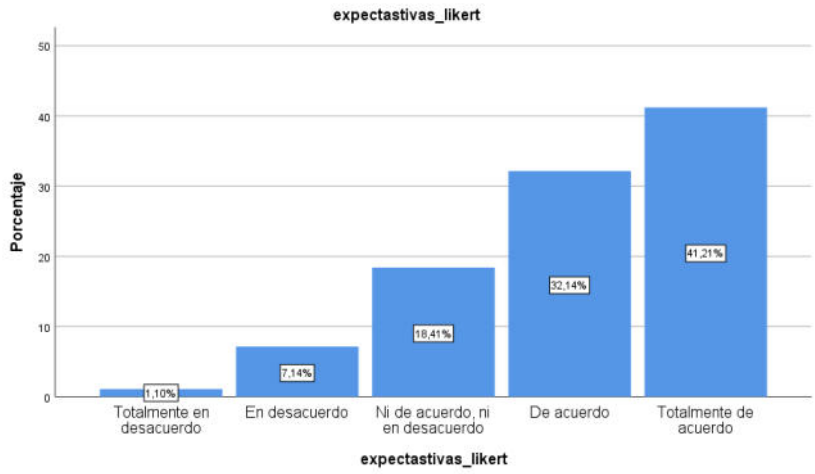
Tabla 127

Dimensión 2: Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,1
	En desacuerdo	26	7,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	18,4
	De acuerdo	117	32,1
	Totalmente de acuerdo	150	41,2
	Total	364	100,0

Figura 14

Dimensión 2: Expectativas



Análisis e interpretación

El 41,2 % de los usuarios está totalmente de acuerdo y el 32,1 % de acuerdo, acumulando 73,3 % de valoración positiva. El 18,4 % mantiene una postura neutral, mientras que el 8,2 % presenta desacuerdo. Esto indica que el servicio judicial logra cumplir en gran medida con las expectativas de los usuarios, lo que contribuye directamente a la satisfacción general.

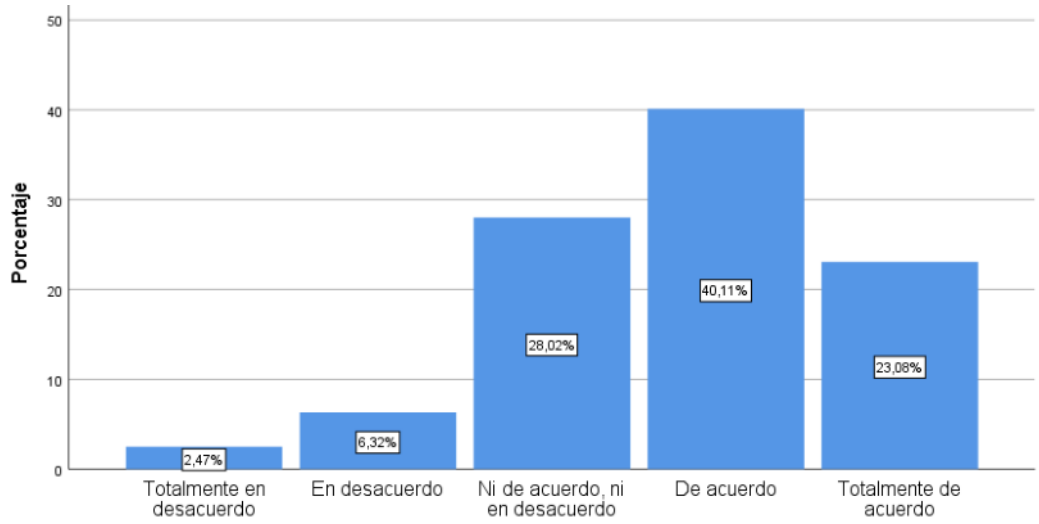
Tabla 138

Dimensión 3: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,5
	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	102	28,0
	De acuerdo	146	40,1
	Totalmente de acuerdo	84	23,1
	Total	364	100,0

Figura 15

Dimensión 3: Comunicación



Análisis e interpretación

El 40,1 % de los usuarios está de acuerdo y el 23,1 % totalmente de acuerdo, sumando 63,2 % de percepción positiva. El 28 % se mantiene neutral, mientras que el 8,8 % presenta desacuerdo.

Estos resultados sugieren que la comunicación entre el personal del juzgado y los usuarios es percibida como aceptable, aunque la presencia de respuestas neutrales indica que la claridad y oportunidad en la información brindada podría fortalecerse.

Tabla 19

Características demográficas.

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
25-35	113	31,0
36-45	100	27,5
Mayor a 45	151	41,5
Sexo		
Femenino	87	23,9
Masculino	277	76,1
Usuario		
Abogado	259	71,2
Ciudadano	105	28,8
Sector donde trabaja		
Público	153	42,0
Privado	211	58,0

El 31 % de los usuarios tiene de 25 a 35 años (n=113), el 27,5 % de 36 a 45 años (n=100) y el 41,5 % es mayor a 45 años (n=151). El 23,9 % (n=87) es de sexo femenino y el 76,1 % (n=277) de sexo masculino. El 71,2 % son abogados (n=259) y el 28,8 % (n=105) son ciudadanos. El 42 % (n=153) trabaja en el sector público, mientras que el 58 % (n=211) trabaja en el sector privado.

Resultados de la prueba de normalidad.

La aplicación de pruebas de normalidad es fundamental, ya que permite elegir los métodos y herramientas estadísticas más adecuados, garantizando que las conclusiones obtenidas sean válidas y fiables. Por ello, se han establecido ciertos criterios para escoger la prueba que corresponde, tal como se detalla a continuación:

Kolmogorov-Smirnov: se utiliza cuando el tamaño de la muestra es amplio, es decir, superior a 50 casos.

Shapiro-Wilk: se aplica cuando el número de muestra es reducida, es decir, menor a 50.

Planteamiento de hipótesis

H_0: Las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario siguen una distribución normal.

H_a: Las variables de servicio y satisfacción del usuario no presentan una distribución normal.

Tabla 140

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
Capacidad de respuesta	0,221	364	0,000
Fiabilidad	0,202	364	0,000
Seguridad	0,261	364	0,000
Empatía	0,232	364	0,000
Aspectos tangibles	0,261	364	0,000
Calidad del servicio	0,190	364	0,000
Satisfacción del usuario	0,091	364	0,000

Toma de decisión

Tras realizar las pruebas de normalidad para la calidad del servicio, de forma total y dimensional, y la satisfacción del usuario, se determinó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov significancias calculadas de p=0,000 en todos los casos, menores al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que las variables siguen un comportamiento no paramétrico. Pruebas posteriores de correlación se realizaron

respetando este resultado, utilizando a la prueba de correlación Rho de Spearman por ser de tipo no paramétrica.

Una vez comprobado que las variables de estudio no presentan distribución normal mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($p < 0,05$), se procedió a realizar la contrastación de hipótesis aplicando la prueba no paramétrica Rho de Spearman, adecuada para medir la relación entre variables de tipo ordinal y no normalizadas.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

- H_0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.
- H_1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024.

Tabla 151

Pruebas de correlación para calidad de servicio y satisfacción del usuario.

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,478
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,478	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de $p=0,000$, menor al 5 % ($p<0,05$) por lo que se concluyó que existe una

correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,478, lo que indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de calidad del servicio por parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: r = 0,478; p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza H_0. Existe una correlación moderada y positiva; entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1

- H_0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.
- H_1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

Tabla 162

Pruebas de correlación de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,524
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,524	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de p=0,000, menor al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,524, lo que indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de

capacidad de respuesta por parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue r = 0,524, con una significancia p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Existe una correlación moderada y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, lo que indica que una mejor calidad en el servicio se asocia con mayores niveles de satisfacción.

Hipótesis específica 2

- H_0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.
- H_1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Tabla 173

Pruebas de correlación de fiabilidad y satisfacción del usuario.

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,457
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,457	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de p=0,000, menor al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,457, lo que

indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de fiabilidad por parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: r = 0,457; p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza H_0. Existe una correlación moderada y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3

- H_0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.
- H_1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Tabla 184

Pruebas de correlación de seguridad y satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,467
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,467	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de p=0,000, menor al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,467, lo que indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de fiabilidad por

parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: r = 0,467; p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza H_0. Existe una correlación moderada y positiva; la Seguridad y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 4

- H_0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.
- H_1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Tabla 195

Pruebas de correlación de empatía y satisfacción del usuario.

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,399
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,399	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de p=0,000, menor al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,399, lo que indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de seguridad por parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: r = 0,399; p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza H_0. Se confirma una correlación moderada y positiva, entre la empatía la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 5

- H_0: No existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.
- H_1: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.

Tabla 206

Pruebas de correlación de aspectos tangibles y satisfacción del usuario

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,467
		Sig. (p)		0,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,467	1,000
		Sig. (p)	0,000	
		N	364	364

Toma de decisión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman al nivel de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario se determinó una significancia calculada de p=0.000, menor al 5 % (p<0,05) por lo que se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables. El coeficiente rho calculado es de 0,467, lo que indica que la correlación es modera y positiva. Un mayor nivel de aspectos tangibles por parte del Juzgado de Paz está relacionado a un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Resultado: r = 0,467; p = 0,000 < 0,05.

Conclusión: Se rechaza H_0. La correlación es moderada y positiva; entre aspectos tangibles y la satisfacción percibida por el usuario.

Discusión de resultados

Objetivo general:

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada (Rho = 0,478; p = 0,000 < 0,05), lo que indica que, a medida que mejora la calidad del servicio, se incrementa la satisfacción del usuario.

Este hallazgo es consistente con los antecedentes tanto nacionales como internacionales. Por ejemplo, Bonilla (2025) encontró una correlación alta (ρ = 0,79), mientras que Armas-Zavaleta et al. (2024) reportaron una correlación muy alta (ρ = 0,945). A nivel internacional, Mboya et al. (2024) también evidenciaron impactos significativos de las dimensiones de calidad sobre la satisfacción en un contexto judicial. Sin embargo, a diferencia de estos estudios donde la relación es alta o muy alta, en la presente investigación la correlación es moderada, lo cual sugiere que, en el contexto específico del sistema judicial peruano, existen otros factores adicionales que influyen en la satisfacción del usuario, como la carga procesal, la burocracia o la percepción de justicia.

Desde el enfoque teórico, este resultado se sustenta en la teoría de la calidad percibida de Grönroos (2007), la cual establece que la satisfacción depende de la comparación entre expectativas y experiencia real. En este caso, aunque la calidad del servicio es valorada positivamente (87,1 %), la satisfacción alcanza un nivel menor (66,8 %), evidenciando una posible brecha entre expectativas y percepción, lo cual también es explicado por el modelo de brechas de Parasuraman et al. (1985).

Asimismo, desde la teoría de la confirmación de expectativas de Oliver (1980), se puede inferir que no todos los usuarios experimentan una confirmación plena de sus expectativas, lo que explica la presencia de un 28 % de respuestas neutrales en satisfacción.

Objetivo específico1:

En relación con el objetivo específico 1, se determinó una correlación positiva moderada (Rho = 0,524; p = 0,000) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción

del usuario, lo que evidencia que la rapidez, disposición y eficiencia del personal del Juzgado de Paz Letrado se relacionan significativamente en la percepción de satisfacción de los usuarios.

Este resultado adquiere mayor relevancia al compararse con investigaciones desarrolladas en entidades públicas del ámbito judicial. En el estudio de Mboya et al. (2024), realizado en la Corte de Apelaciones de Tanzania, una institución formal del sistema de justicia, se analizó la calidad del servicio bajo el modelo SERVQUAL, evidenciando que, si bien la mayoría de dimensiones impactaban en la satisfacción, la capacidad de respuesta no resultó significativa. Esta diferencia con el presente estudio sugiere que, en el contexto peruano, particularmente en órganos jurisdiccionales como los juzgados de paz letrados, la rapidez en la atención y la gestión de requerimientos tiene un peso mayor en la percepción del usuario, probablemente debido a la alta demanda y a la expectativa de celeridad procesal en el sistema judicial.

Por otro lado, Llanos (2024), en una investigación desarrollada en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, también en el marco de una entidad pública vinculada directamente al sistema judicial peruano, encontró que la rapidez del servicio, la disponibilidad del personal y la atención oportuna se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario. Este hallazgo es consistente con los resultados del presente estudio, reforzando la idea de que, en instituciones judiciales, la capacidad de respuesta constituye un elemento clave para mejorar la experiencia del usuario.

Desde el enfoque teórico, estos resultados se sustentan en la teoría de la excelencia en el servicio (Albrecht & Zemke, 1985), la cual plantea que la rapidez, la disposición de ayuda y la atención eficiente son factores determinantes en la percepción de calidad. Asimismo, dentro del modelo SERVQUAL, la capacidad de respuesta es una dimensión crítica en servicios públicos, especialmente en el sector justicia, donde los usuarios no solo evalúan el resultado del proceso, sino también la oportunidad y agilidad con la que se atienden sus demandas.

En ese sentido, se puede afirmar que, en el contexto de las entidades públicas asociadas al sistema de justicia, la capacidad de respuesta no solo se relaciona en la satisfacción del usuario, sino que también impacta en la percepción de eficiencia institucional y en la confianza hacia el sistema judicial.

Objetivo específico 2:

En relación con el objetivo específico 2, se identificó una correlación positiva moderada (Rho = 0,457; p = 0,000) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, lo que indica que el cumplimiento de los procedimientos, la precisión en la información y la consistencia del servicio se relacionan de manera significativa en la percepción de satisfacción.

Este resultado guarda coherencia con investigaciones desarrolladas en entidades públicas del ámbito judicial. En el estudio de Mboya et al. (2024), realizado en la Corte de Apelaciones de Tanzania, institución representativa del sistema de justicia, la fiabilidad fue una de las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción del usuario ($\beta = 0,280$), siendo incluso priorizada como elemento clave de mejora institucional. Este hallazgo refuerza la importancia de garantizar servicios confiables en contextos judiciales, donde el cumplimiento de plazos y la exactitud de la información son determinantes.

Asimismo, Bonilla (2025), en una investigación desarrollada en el módulo de atención de una Corte Superior de Justicia en Áncash, evidenció una relación positiva alta ($\rho = 0,79$) entre la calidad del servicio judicial y la satisfacción del usuario, destacando el rol de la confiabilidad en la generación de confianza institucional. Ambos estudios, realizados en entidades públicas directamente vinculadas al derecho, coinciden con los resultados obtenidos, aunque presentan una mayor intensidad de correlación.

Desde el enfoque teórico, estos resultados se sustentan en la teoría de la Gestión de la Calidad Total de Deming (1986), la cual enfatiza la necesidad de procesos consistentes, estandarizados y libres de errores. En el contexto judicial, la fiabilidad se traduce en el cumplimiento efectivo de los procedimientos legales, lo que fortalece la confianza del usuario en la institución. Asimismo, desde la perspectiva

de Grönroos (2007), la calidad percibida del servicio depende en gran medida de la consistencia entre lo que se promete y lo que realmente se entrega.

Objetivo específico 3:

Respecto al objetivo específico 3, se evidenció una correlación positiva moderada (Rho = 0,467; p = 0,000) entre la seguridad y la satisfacción del usuario, lo que confirma que la confianza, el profesionalismo y la protección percibida durante la atención se relacionan significativamente en la experiencia del usuario.

Este resultado es consistente con estudios realizados en instituciones públicas del sistema judicial. Moura e Sá et al. (2021), en su investigación desarrollada en un tribunal de comarca en Portugal, encontraron que la seguridad fue una de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios, magistrados y funcionarios, destacándose como un factor clave en la percepción positiva del servicio. Este hallazgo es particularmente relevante, ya que se trata de una entidad judicial formal donde la confianza institucional es fundamental.

De manera similar, Mboya et al. (2024), en la Corte de Apelaciones de Tanzania, identificaron que la dimensión seguridad (garantía) tuvo un impacto significativo en la satisfacción del usuario ($\beta = 0,196$), lo que reafirma su importancia en contextos jurídicos.

Desde el punto de vista teórico, estos resultados se explican a partir de la teoría de la calidad percibida de Grönroos (2007), donde la seguridad forma parte de la calidad funcional del servicio, relacionándose directamente en la percepción del usuario. Asimismo, la teoría de la equidad de Adams (1965) permite interpretar que los usuarios valoran positivamente aquellos servicios donde perciben un trato justo, transparente y confiable, elementos esenciales en el ámbito judicial.

Objetivo específico 4:

En relación con el objetivo específico 4, se determinó una correlación positiva moderada (Rho = 0,399; p = 0,000) entre la empatía y la satisfacción del usuario, siendo esta la dimensión con menor nivel de correlación en comparación con las demás.

Este resultado puede analizarse a la luz de estudios desarrollados en entidades públicas vinculadas al sistema de justicia. Mboya et al. (2024), en la Corte de Apelaciones de Tanzania, evidenciaron que la empatía tiene un impacto significativo en la satisfacción (β = 0,296), lo que indica que la comprensión de las necesidades del usuario es relevante, aunque no necesariamente el factor más determinante.

Por su parte, Moura e Sá et al. (2021), en el tribunal de comarca de Portugal, identificaron la empatía como una de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios, lo que sugiere que en ciertos contextos judiciales el trato humano puede tener mayor relevancia.

Sin embargo, en el presente estudio, la menor correlación sugiere que, en el contexto del Juzgado de Paz Letrado, los usuarios priorizan aspectos más funcionales del servicio, como la rapidez, la fiabilidad y la seguridad, por encima del trato emocional. Esto es coherente con la naturaleza del servicio judicial, donde los usuarios buscan principalmente soluciones efectivas a sus problemas legales.

Desde el enfoque teórico, la teoría de la excelencia en el servicio (Albrecht & Zemke, 1985) sostiene que la empatía es un componente importante de la calidad; no obstante, su impacto puede variar según el tipo de servicio. En servicios públicos de carácter jurídico, su influencia suele ser secundaria frente a dimensiones operativas.

Objetivo específico 5:

Finalmente, respecto al objetivo específico 5, se evidenció una correlación positiva moderada (Rho = 0,467; p = 0,000) entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, lo que indica que la infraestructura, los recursos físicos y la presentación institucional se relacionan significativamente en la percepción del servicio.

Este resultado coincide con investigaciones desarrolladas en instituciones públicas del sistema judicial. Mboya et al. (2024), en la Corte de Apelaciones de Tanzania,

encontraron que los aspectos tangibles tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario (β = 0,237), destacando la importancia de la infraestructura y los recursos en la percepción del servicio.

En contraste, Moura e Sá et al. (2021), en el tribunal de comarca de Portugal, identificaron debilidades en esta dimensión, especialmente en relación con la infraestructura tecnológica y las instalaciones físicas, lo que afectaba negativamente la percepción del servicio. Esta diferencia sugiere que los aspectos tangibles pueden variar considerablemente según el nivel de modernización de las entidades judiciales.

Desde el punto de vista teórico, el modelo SERVQUAL plantea que los aspectos tangibles constituyen el primer elemento de evaluación del servicio, relacionándose en la percepción inicial del usuario. Asimismo, según Grönroos (1984), estos forman parte de la imagen corporativa de la institución, la cual condiciona la evaluación global del servicio.

En ese sentido, en las entidades públicas vinculadas al sistema de justicia, los aspectos tangibles no solo cumplen una función estética, sino que también refuerzan la percepción de formalidad, orden y profesionalismo, elementos clave para generar confianza en los usuarios.

V. Conclusiones

Primera. La capacidad de respuesta del Juzgado de Paz Letrado mantiene correlación significativa, moderada y positiva con el grado satisfactorio de usuarios (rho = 0,524; p = 0,000). Esto implica, por un lado, que rapidez y disposición de los funcionarios para atender demandas ciudadanas se relacionan directamente en experiencia más eficiente y placentera para el recibido del trámite; asimismo, resalta que el tiempo de espera, agilidad para resolver trámites y actitud proactiva de personal se han convertido en factores esenciales para mejorar percepción de servicio. Porque si al usuario le demuestran una respuesta rápida y clara a su solicitud, refuerza la confianza en institución y al mismo tiempo un sentimiento de respeto por su tiempo. De esta manera, finalmente, se consolida una imagen institucional positiva entre los Miembros del Poder Judicial de Moquegua.

Segunda. La fiabilidad del servicio indica una correlación moderada y positiva con la satisfacción del usuario (rho = 0,457; p = 0,000), indica que la competencia profesional de personal, la aplicación efectiva de regulaciones sobre seguridad de la confidencialidad y mantener un entorno seguro estilo se relacionan significativamente a cómo perciben los usuarios servicio recibido. Dicho de otro modo, las personas que sientan que sus casos han sido objeto de cuidadoso tratamiento profesional, prudente y reservado se volverán más tranquilas al inducir la confianza necesaria para traer sus problemas resaltar en otra frase cuando acuden a la institución. En este sentido, la seguridad jurídica y emocional se convierte así en indispensable para una buena experiencia y mantener alto el grado de legitimidad de cara a la opinión pública.

Tercera. La seguridad percibida por los usuarios muestra una correlación moderada y positiva con su nivel de satisfacción (rho = 0,467; p = 0,000), lo cual indica que la competencia profesional del personal, el cumplimiento de las normas de confidencialidad y la garantía de un entorno seguro se relacionan de manera significativa en la percepción del servicio recibido, de forma que cuando los usuarios sienten que sus casos son tratados con profesionalismo, prudencia y reserva, aumenta su nivel de confianza y tranquilidad al acudir a la institución, destacando así que la seguridad jurídica y emocional se convierte en un elemento esencial para generar una experiencia satisfactoria y fortalecer la legitimidad institucional frente a la ciudadanía.

Cuarta. La empatía mantiene cierta correlación con la satisfacción del usuario, aunque la misma es de intensidad moderada (rho = 0,399; p = 0,000). Esta realidad alegra a muchos departamentos públicos, porque cortesía y amabilidad en conjunción con la actitud amistosa del ciudadano por su parte se consideran la mayor garantía de cualquier usufructuó elogio que pueda recibir por parte de tales usuarios. El componente humano es fundamental: una atención personalizada y respetuosa es generadora de confianza entre las partes, además facilita la comunicación y reduce situaciones de altos niveles de estrés vinculados con tareas judiciales de esta índole. Sin embargo, la empatía a veces es mal comprendida. En realidad, es necesario para humanizar la administración pública y consolidar el vínculo que une a servidores con los usuarios.

Quinta. Los aspectos tangibles del servicio, como la infraestructura, la limpieza de los ambientes, la comodidad de las áreas de espera y la presentación del personal, mantienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario (rho = 0,467; p = 0,000), confirmando que el entorno físico en el que se presta el servicio tiene un papel determinante en la percepción global del ciudadano, pues un espacio ordenado, accesible y bien cuidado transmite profesionalismo, respeto y organización, además de favorecer una atmósfera adecuada para la atención, por lo que la mejora constante de las instalaciones y la dotación de recursos adecuados son factores que fortalecen la percepción de calidad y credibilidad institucional.

Sexta. De este modo, la calidad del servicio ofrecido por el Juzgado de Paz Letrado mantiene una relación significativa, moderada y positiva con la satisfacción de sus usuarios (rho = 0,478; p = 0,000), demostrando que las dimensiones analizadas contribuyen de forma conjunta a elevar la experiencia de atención, ya que un servicio público de calidad depende del trato humano y del entorno en el que se desarrolla, de modo que el fortalecimiento de estos factores permitirá al Juzgado consolidar una gestión más moderna, confiable y centrada en el usuario.

VI. Recomendaciones

Primera. Establecer protocolos de atención con tiempos máximos definidos según el tipo de trámite, acompañados de un sistema de monitoreo constante y retroalimentación continua para el personal, con el fin de mantener la agilidad en la respuesta y evitar demoras que afecten la percepción del servicio, de modo que el ciudadano reciba atención oportuna y eficiente en cada gestión, fortaleciendo así la imagen institucional del Juzgado de Paz Letrado como una entidad que prioriza la prontitud y la eficacia en su labor, además de incorporar sesiones periódicas de capacitación en manejo del tiempo, priorización de casos y atención inmediata de solicitudes recurrentes, lo que permitirá sostener niveles elevados de satisfacción y confianza en la atención pública.

Segunda. Diseñar un plan integral de mejora continua enfocado en el cumplimiento sistemático de los compromisos asumidos por el juzgado, incorporando herramientas de seguimiento automatizado y mecanismos de supervisión interna que aseguren la precisión y la coherencia en la ejecución de los procesos, de tal manera que cada trámite se realice con transparencia, trazabilidad y control de calidad, fortaleciendo la reputación institucional como un organismo confiable, coherente y orientado al ciudadano, garantizando así la estabilidad y predictibilidad en la prestación del servicio judicial.

Tercera. Desarrollar programas de formación continua en ética pública, manejo responsable de información sensible y protocolos de atención segura, dirigidos al personal que interactúa directamente con los usuarios, fomentando una cultura organizacional basada en el respeto, la integridad y la profesionalidad, donde la protección del ciudadano sea un principio fundamental, de modo que cada servidor judicial actúe con responsabilidad, empatía y compromiso, generando un entorno de atención confiable, transparente y alineado con los valores del Poder Judicial.

Cuarta. Implementar talleres participativos orientados al fortalecimiento de habilidades sociales, comunicación asertiva, escucha activa y resolución empática de conflictos, con la finalidad de mejorar la calidad del vínculo humano entre los servidores públicos y los ciudadanos, promoviendo un servicio judicial más humano y comprensivo, donde la interacción se caracterice por la amabilidad, el respeto y la sensibilidad frente a las necesidades del usuario, creando así un

ambiente institucional más accesible, cordial y emocionalmente satisfactorio para quienes buscan orientación o resolución de sus casos.

Quinta. Invertir en el mantenimiento y la mejora permanente de la infraestructura física, asegurando espacios limpios, ordenados, bien señalizados y con condiciones cómodas que faciliten la atención del público, ya que la apariencia del entorno transmite profesionalismo, confianza y orden, factores que se relacionan directamente en la percepción global del servicio, además de promover la adecuada presentación personal mediante uniformes institucionales, identificación visible y trato visual adecuado, fortaleciendo la primera impresión del usuario y elevando la valoración estética y funcional del juzgado como institución comprometida con la calidad y el bienestar ciudadano.

Sexta. Promover la implementación de un sistema de evaluación periódica de la calidad del servicio y satisfacción del usuario, a través de encuestas, buzones de sugerencias y mecanismos digitales de retroalimentación, con el objetivo de identificar de forma continua los puntos críticos y las oportunidades de mejora dentro del juzgado, permitiendo una gestión proactiva que oriente las decisiones institucionales hacia la excelencia, la transparencia y la satisfacción plena de las personas que hacen uso de los servicios judiciales en la Corte Superior de Justicia de Moquegua.

VII. Referencias

AISS. (2023). *Calidad de servicio: Experiencias en las Américas*. AISS. https://www.issa.int/es/analysis/service-quality-experiences-americas

Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America: Doing business in the new economy*. Dow Jones-Irwin.

Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Panorama Administrativo*, *6*(11), Article 11. https://biblat.unam.mx/es/revista/panorama-administrativo/articulo/calidad-en-el-servicio

Arias y Covinos. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Armas-Zavaleta, K. P., Arroyo-Rosales, E. M., Armas-Zavaleta, M. I., & Rodríguez-Román, R. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el área de finanzas. *Revista Koinonía, 9*(1). https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3686

Baredes, B. (2022). *Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience* (OECD Working Papers on Public Governance, No. 52). Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing. https://doi.org/10.1787/65223af7-en

Beloucif, A., Mehafdi, M., & Komey, N. A. (2022). Expectation as a key determinant of international students' satisfaction: A case study of business school MSc students. Journal of Applied Research in Higher Education, 14(1), 453–470. https://doi.org/10.1108/JARHE-04-2017-0048

Bonilla Luna, J. Y. (2025). *Calidad del servicio judicial y satisfacción del usuario del módulo de atención de una corte de justicia de Áncash, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/

Burgos, F. (2021). Calidad: Un nuevo enfoque conceptual y definiciones. *Revista Ingeniería Industrial, 20*(1), 3. https://doi.org/10.22320/S07179103/2021.03

Cabral, S. (2007). *Evaluación de la satisfacción de clientes*. https://books.google.com.pe/books?hl=esylr=yid=DdtdLcJm9IkCyoi=fndypg=PA23ydq=(Cabral,+2007)+satisfaccionyots=399qw6Uoqpysig=6Id36EAglC-2dussr3agmBR-cMs#v=onepageyq=(Cabral%2C%202007)%20satisfaccionyf=false

Corrales, N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública]. https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35345

Cusma, H. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., y Tapia, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis crítico de la teoría de feigenbaum. *Global Business Administration Journal, 2*(1), Article 1. https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454

Diaz, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium, 39*, 19-36. https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, 15*(25), 64-80.

El Peruano. (2019). Imponen sanción disciplinaria de destitución a Juez de Paz del Juzgado de Paz del Anexo de Hembruna—La Capilla – Provincia General Sánchez Cerro, Región Moquegua, de la Corte Superior de Justicia de Moquegua—INVESTIGACION - DEFINITIVA No 465-2019-MOQUEGUA - CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL. https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/undefined/dispositivo/NL/2213475-1

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES, 4*(3), Article 3. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207

García-Rubio, M. A., & Pastor, J. M. (2013). Draining the judiciary bottleneck: A quasi-experiment in improving the performance of Spanish courts. Journal of Retailing and Consumer Services, 20(6), 573–582. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.04.00

Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.). Wiley.

Guevara, H. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2020. Universidad Nacional de Cajamarca. http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4477

Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Ciencia Digital, 6(4), 48–75. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289

Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Impacto Científico, 12*(2), Article 2.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información, 34*. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (2.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Holguín, N., y Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar, 8*(2), Article 2. https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151

Holguín, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022. Repositorio Institucional - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104169

Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990

INACAL. (2021). Instituto Nacional de Calidad—INACAL. https://www.gob.pe/inacal

INEI. (2026). INEI: Percepción Ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones Semestre Móvil: julio - diciembre 2025. INEI. https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_gobernabildiad.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Encuesta de satisfacción del usuario 2022*. Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú. https://www.gob.pe/institucion/inei/colecciones/4441-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario

ISO. (2020a). España sube posiciones en el top ten mundial de las principales certificaciones ISO. https://www.aenor.com/conocenos/sala-de-informacion-aenor/notas-de-prensa/espana-sube-posiciones-en-el-top-ten-mundial-de-las-principales-certificaciones-iso

ISO. (2020b). Publicada la encuesta anual sobre certificaciones ISO emitidas en el mundo. https://www.intedya.com/internacional/2806/noticia-publicada-la-encuesta-anual-sobre-certificaciones-iso-emitidas-en-el-mundo.html

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial, 8*(1), Article 1. https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Izquierdo, J., y Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. *Investigaciones Empresariales, 13*(2) https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002

Jaramillo, C., Fabara, G., y Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT | ISSN 2588-0705, 5(6-1), Article 6-1. https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324

Llanos, A. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca—2023. Universidad Nacional de Cajamarca. http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6866

López, F., y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad de servicio del sector púbico, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima 2020. Repositorio Académico USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6595

López, L., Olivera, S., y Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. https://repositorio.esan.edu.pe/items/1436d415-4f59-45aa-8519-3e2aa3676c8f

Llanos Ríos, A. F. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el módulo de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de

Cajamarca - 2023 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC

Márquez, M., y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad, Ciencia y Tecnología, 17*(67), 68-74.

Mboya, I., Mushi, G., & Mfinanga, G. (2024). The influence of services quality dimensions on customer satisfaction in the Court of Appeal of Tanzania. ORSEA Journal, 13(1), 71-87. https://journals.udsm.ac.tz/index.php/orsea/article/view/6960

Mejías, A., y Manrique, S. (2017). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial, 32*(1), 6.

Moura e Sá, P., Rosa, M. J., Santinha, G., & Valente, C. (2021). Quality assessment of the services delivered by a court, based on the perceptions of users, magistrates, and court officials. Sustainability, 13(2), Article 504. https://doi.org/10.3390/su13020504

Murillo, M. (2013). Recordando a William Edwards Deming, Propulsor de la Calidad Total *Strategia*. (35) https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/18170

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2024). *Estudio de satisfacción: Crece la satisfacción con el servicio móvil y llega a 52% en el 2024*. OSIPTEL. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/estudio-de-satisfaccion-crece-la-satisfaccion-con-el-servicio-movil-y-llega-a-52-en-el-2024

Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=283019

Phang, C. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019—enero 2020. http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3027

Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023*. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5433378-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-2023

Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica.* Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-63882022000200189&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Ramos, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del área de atención al usuario de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, Moquegua 2019.* https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/10248

Reyes, S., Mayo, J., y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: Una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de La Economía Latinoamericana, 113*. https://ideas.repec.org//a/erv/observ/y2009i1137.html

Saavedra, E. (2021). Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo -SUNARP, año 2019. http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9947

Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040786-manual-para-mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-de-la-administracion-publica

Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872021000100087

Supo, F., y Cavero, H. (2014). Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales. https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf

Tello, P., García, J., y Valencia, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital, 6*(4), Article 4. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289

Tontini, G. (2001). Modelo de Kano modificado para la identificación de las necesidades de los clientes. Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación, 72, 24-27.

Torres, M., y Vásquez, C. (2010). La calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología, 4*(2), Article 2.

Vega, N. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultas externas del hospital regional de Moquegua, provincia mariscal nieto, departamento de Moquegua, 2023. https://repositorio.unam.edu.pe/items/dabb9ae9-eafd-4fbf-8307-df67431528f8

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia del informe de Tesis

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE MOQUEGUA, 2024					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS
PG: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, 2024? PE1: Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. PE2: Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario. PE3: Relación entre seguridad y satisfacción del usuario. PE4: Relación entre empatía y satisfacción del usuario. PE5: Relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario.	OG: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. OE1: Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción. OE2: Establecer la relación entre fiabilidad y satisfacción. OE3: Identificar la relación entre seguridad y satisfacción. OE4: Analizar la relación entre empatía y satisfacción. OE5: Describir la relación entre aspectos tangibles y satisfacción.	HG: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. HE1: Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción. HE2: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción. HE3: Existe relación entre seguridad y satisfacción. HE4: Existe relación entre empatía y satisfacción. HE5: Existe relación entre aspectos tangibles y satisfacción.	Variable 1: Calidad de servicio Dimensiones: • D1: Capacidad de respuesta • D2: Fiabilidad • D3: Seguridad • D4: Empatía • D5: Aspectos tangibles Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones: • D1: Transparencia • D2: Expectativas • D3: Comunicación	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental – Transversal Población: 6652 usuarios Muestra: 364 usuarios	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción Métodos de análisis: • Estadística descriptiva e inferencial • Software SPSS • Rho de Spearman

Anexo 2. Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO DE "CALIDAD DE SERVICIO" EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO MOQUEGUA SEDE MARISCAL NIETO

La información recopilada será utilizada con fines académicos, apreciándose la objetividad y sinceridad de los participantes **INDICACIONES:** Por favor responda las preguntas y marque con "x" lo que crea justo.

ESCALA DE LIKERT

1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

EDAD: **SEXO:** 1) Masculino 2) Femenino **USUARIO:** 1) Abogado 2) Ciudadano

SECTOR DONDE TRABAJA: 1) Público 2) Privado

N°	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN N° 1 CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto ofrece un servicio ágil a los usuarios?					
2	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?					
3	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto resuelve todas sus dudas e inquietudes?					
4	¿Los servicios brindados por el Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto se realizan dentro del plazo acordado?					
DIMENSIÓN N° 2 FIABILIDAD						
5	¿Los servicios brindados son ejecutados en el tiempo prometido?					
6	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto muestra un genuino interés en resolver sus problemas?					
7	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto atiende a los usuarios en orden de llegada?					
8	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto proporciona información sin errores?					
DIMENSIÓN N° 3 SEGURIDAD						

9	¿El comportamiento del personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto genera confianza?					
10	¿Se sintió seguro al proporcionar la información solicitada por el personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto?					
11	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto le trató con amabilidad?					
12	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?					
DIMENSIÓN N° 4 EMPATÍA						
13	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto le brinda una atención personalizada?					
14	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto demuestra interés por sus dudas e inquietudes?					
15	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto comprende realmente lo que usted necesita?					
16	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto se esfuerza por ofrecer un servicio excepcional o sobresaliente?					
DIMENSIÓN N° 5 ASPECTOS TANGIBLES						
17	¿Las instalaciones del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto cuentan con equipos de apariencia moderna?					
18	¿Las instalaciones físicas del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto son atractivas, limpias y cómodas?					
19	¿El personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto está debidamente uniformado y presenta una apariencia pulcra?					
20	¿Los letreros de señalización del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto son visualmente atractivos y proporcionan una orientación adecuada?					

Anexo 3. Cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO DE "SATISFACCIÓN DE USUARIO" EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO, MOQUEGUA SEDE MARISCAL NIETO

La información recopilada será utilizada con fines académicos, apreciándose la objetividad y sinceridad de los participantes **INDICACIONES:** Por favor responda las preguntas y marque con "x" lo que crea justo.						
ESCALA DE LIKERT						
1 Totalmente en desacuerdo						
2 En desacuerdo						
3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo						
4 De acuerdo						
5 Totalmente de acuerdo						
EDAD: **SEXO:** 1) Masculino 2) Femenino **USUARIO:** 1) Abogado 2) Ciudadano **SECTOR DONDE TRABAJA:** 1) Público 2) Privado						
N°	**Ítems**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
DIMENSIÓN N° 1 TRANSPARENCIA						
1	¿Tiene acceso libre a la información proporcionada por el Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto?					
2	¿Considera adecuados los precios por los servicios brindados por el Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto					
3	¿La información proporcionada por el personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto es confiable?					
DIMENSIÓN N° 2 EXPECTATIVAS						
4	¿Considera que el tiempo de atención por parte del personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto fue apropiado?					
5	¿Está satisfecho con la atención brindad por el personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto?					
6	¿Siente que el personal del Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto le trató amablemente?					
DIMENSIÓN N° 3 COMUNICACIÓN						
7	¿Esta satisfecho con los horarios de atención?					
8	¿El Juzgado de Paz Letrado – Sede Mariscal Nieto brinda servicios en línea?					
9	¿El libro de reclamos está a su disposición?					

Anexo 3. validación de los instrumentos por juicio de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres	:	Guillen Alvarado, Andrea Hilda
1.2 Grado académico	:	Magister
1.3 Mención	:	Administración y Gestión Estratégica
1.4 Título profesional	:	Gestión Pública y Desarrollo Social
1.5 Centro laboral	:	Universidad Nacional de Moquegua
1.6 Autor del instrumento	:	Marco Aldair Luna Bobadilla
1.7 Título de la investigación	:	**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.**
1.8 Nombre del instrumento	:	Cuestionario de **Calidad de servicio**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN DE APLICABILIDAD

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR (MARQUE CON UNA X)

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				X	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión					X
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio					X
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos					X
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					X
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Valoración final : 48

Opinión de aplicabilidad : aplicable

Andrea H. Guillen Alvarado
Lic. En Gestión Pública y Desarrollo Social
CLAD N° 16794

FIRMA DEL EXPERTO
DNI:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres	:	Guillen Alvarado Andrea Hilda
1.2 Grado académico	:	Magister
1.3 Mención	:	Administración y Gestión Estratégica
1.4 Título profesional	:	Gestión Pública y Desarrollo Social
1.5 Centro laboral	:	Universidad Nacional de Moquegua
1.6 Autor del instrumento	:	Marco Aldair Luna Bobadilla
1.7 Título de la investigación	:	**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.**
1.8 Nombre del instrumento	:	Cuestionario de **Satisfacción del usuario**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN DE APLICABILIDAD

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*e) Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR (MARQUE CON UNA X)

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				X	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión					X
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio					X
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos					X
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					X
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Valoración final : 48

Opinión de aplicabilidad : Aplicable

Andrea H. Guillen Alvarado
Lic. En Gestión Pública y Desarrollo Social
CLAD N° 16794

FIRMA DEL EXPERTO
DNI:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres	:	Guido Rojas Ramos
1.2 Grado académico	:	Magister
1.3 Mención	:	Auditoria y Tributación
1.4 Título profesional	:	Contador Público
1.5 Centro laboral	:	UNAM
1.6 Autor del instrumento	:	Marco Aldair Luna Bobadilla
1.7 Título de la investigación	:	Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.
1.8 Nombre del instrumento	:	Cuestionario de **Calidad de servicio**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN DE APLICABILIDAD

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR (MARQUE CON UNA X)

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					X
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión					X
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				X	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos					X
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				X	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Valoración final : 47

Opinión de aplicabilidad : Aplicable

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 08780140

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres : Guido Rojas Ramos
1.2 Grado académico : Maister
1.3 Mención : Auditoría y Tributación
1.4 Título profesional : Contador Público
1.5 Centro laboral : UNAM
1.6 Autor del instrumento : Marco Aldair Luna Bobadilla
1.7 Título de la investigación : **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.**

1.8 Nombre del instrumento : Cuestionario de **Satisfacción del usuario**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN DE APLICABILIDAD

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*e) Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR (MARQUE CON UNA X)

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					X
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión					X
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				X	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos					X
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					X
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Valoración final : 46
Opinión de aplicabilidad : Aplicable

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 01318040

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres : Flores Becerra, Ayerim Marleny

1.2 Grado académico : Magíster

1.3 Mención : Gestión y Políticas Publicas

1.4 Título profesional : Gestión Pública y Desarrollo Social

1.5 Centro laboral : Universidad Nacional de Moquegua

1.6 Autor del instrumento : Marco Aldair Luna Bobadilla

1.7 Titulo de la investigación : **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.**

1.8 Nombre del instrumento : Cuestionario de **Calidad de servicio**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			3		
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				4	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión				4	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				4	
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				4	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos				4	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					5
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					5
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				4	

Valoración final : 41

Opinión de aplicabilidad: Excelente

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 46859845

Escaneado con CamScanner

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres : Flores Becerra, Ayerim Marleny

1.2 Grado académico : Magister

1.3 Mención : Gestión y Políticas Públicas

1.4 Título profesional : Gestión Pública y Desarrollo Social

1.5 Centro laboral : Universidad Nacional de Moquegua.

1.6 Autor del instrumento : Marco Aldair Luna Bobadilla

1.7 Titulo de la investigación : **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Moquegua 2024.**

1.8 Nombre del instrumento : Cuestionario de **Satisfacción del usuario**

II. CRITERIO DE EVALUCIÓN

Criterio	*Muy deficiente*	*Deficiente*	*Bueno*	*Muy bueno*	*e) Excelente*
	(1 -10)	*(11 -20)*	*(21-30)*	*(31-40)*	*(41-50)*

III. ASPECTOS PARA EVALUAR

ÍTEM	INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			3		
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				4	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología en la profesión				4	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				4	
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				4	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico-científicos				4	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				4	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					5
10.	CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				4	

Valoración final : 40

Opinión de aplicabilidad: Muy bueno

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 46859845

Anexo 4. Autorización para realizar encuesta en la corte superior de justicia de Moquegua

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Moquegua

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Firma Digital
Firmado digitalmente por RUIZ NAVARRO Percy Pascual FAU 20159981216 soft
Cargo: Presidente De La Csj De Moquegua
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.10.2024 15:12:01 -05:00

Moquegua, 24 de Octubre del 2024

CARTA N° 000042-2024-P-CSJMO-PJ

Sr(a).
MARCO ALDAIR LUNA BOBADILLA - DNI: 74176319
Asoc. Inquilinos damnificados mz h Lt. 04
Aldairrose18@gmail.com
929686158

Asunto : Sobre solicitud de autorización para realizar una encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario..

Referencia : EXPEDIENTE 002738-2024-TDA-OA
INFORME 000307-2024-OAD-CSJMO (24OCT2024)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, para informarle respecto a su solicitud de autorización para Aplicación de Encuesta a los usuarios que ingresan y salen de la Corte Superior de Justicia de Moquegua; para tesis de la Universidad de Moquegua, siendo el objetivo determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Que, habiéndose recibidos las opiniones del jefe de la Oficina de Administración Distrital, Asesoría Legal y de Imagen Institucional, consideran pertinente y valiosa la realización de la encuesta solicitada y que dentro de las políticas de gestión de esta Corte Superior de Justicia se encuentra en impulsar actividades académicas, de capacitación e investigación contribuyendo a una mejora administración de justicia, razón por la cual se comunica:

LA ACEPTACION, de la solicitud del señor Marco Aldair Luna Bobadilla estudiante de la facultad de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad de Moquegua de realizar una encuesta en la Corte de Justicia de Moquegua, con el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Se recomienda que concluida las encuestas al público en general sean remitidas a esta dependencia para su procedimiento de datos, además para determinar los horarios de ejecución de las misma coordinar con el área de imagen, Lic. Efrain Pacho Huarachi.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos : Marco Aldair Luna Bobadilla
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 74176919
Correo electrónico : aldairrosario@gmail.com
Teléfono/Celular : 929 686 158

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de paz Letrado de la Corte superior de Justicia de Moquegua, 2024.

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.00.00

c) Fecha de publicación : 25-07-2026

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : Eduar Marcelo Córdova Alvarado
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 31674881
c) ORCID : 0000-0003-0020-5367

FIRMA :

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 74176919
NOMBRES Y APELLIDOS : Marco Aldair Luna Bobadilla

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 74176919

NOMBRES Y APELLIDOS : Marco Aldair Luna Bobadilla

FECHA : 24/08/26



ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Marco Aldair Luna Bobadilla,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión pública y Desarrollo social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 74176919, autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
Calidad de Servicio y satisfacción del Usuario en el Juzgado de paz Letrado de la corte superior de Justicia de Moquegua, 2024.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 24 de Agosto del 2026



Huella digital

Nombres y Apellidos: Marco Aldair Luna Bobadilla
DNI: 74176919

Aldair Luna

Tesis

Quick Submit

Quick Submit

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3526029404

Fecha de entrega
2 abr 2026, 10:32 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
12 ago 2026, 7:34 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INFORME_DE_TESIS_FINAL_MARCO_A._LUNA_BOBADILLA_OBSERVADO.pdf

Tamaño del archivo
3.0 MB

107 páginas

23.473 palabras

136.456 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
13% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
13% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
hdl.handle.net 4%

2 Internet
repositorio.unaj.edu.pe 1%

3 Trabajos del estudiante
Universidad San Ignacio de Loyola 1%

4 Internet
repositorio.unc.edu.pe <1%

5 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnologica del Peru <1%

6 Internet
repositorio.unjfsc.edu.pe <1%

7 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo <1%

8 Internet
repositorio.uct.edu.pe <1%

9 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Federico Villarreal <1%

10 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

11 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe <1%

12 Publicación
Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e... <1%

13 Trabajos del estudiante
uncedu <1%

14 Trabajos del estudiante
Universidad Ricardo Palma <1%

15 Trabajos del estudiante
Universidad Continental <1%

16 Internet
repositorio.upci.edu.pe <1%

17 Trabajos del estudiante
Universidad Privada San Juan Bautista <1%

18 Internet
repositorio.usil.edu.pe <1%

19 Publicación
Rodríguez Benítez, Yazmín Michelle. "Gestión de la Experiencia Del Cliente Y Su I... <1%

20 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

21 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac <1%

22 Publicación
Alvarez Avalos, Milagros. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cen... <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Moquegua <1%

24 Publicación
Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción ... <1%

25 Internet
repositorio.uladech.edu.pe <1%

26 Publicación
Castro, Fernando Christian López. "La Aplicación del Modelo de Bote de Basura p... <1%

27 Publicación
Zela Pacori, Carmen Eliza. "Modernización de la gestión pública y la calidad de ate... <1%

28 Publicación
Calderon Chipana, Juan Carlos. "Calidad del servicio administrativo y satisfacción ... <1%

29 Publicación
Chambilla Tuyo, Celia. "Influencia de las costumbres en preservar la identidad cul... <1%

30 Publicación
Hinojosa Mamani, Jhonatan. "Procrastinación y estrés académico en estudiantes ... <1%

31 Publicación
Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del C... <1%

32 Publicación
Morillo Moreno, Marysela Coromoto. "La Relevancia del Turismo en el Estado Mer... <1%

33 Publicación
Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el ... <1%

34 Publicación
Elisa Abigail Guapulema Narvaez, María Antonieta Mora Lara. "Calidad del servici... <1%

35 Publicación
Isamar Daniela Enríquez Quintero. "Factores socio ecológicos del consumo de alc... <1%

36 Publicación
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INAMBARI. "PMR del Distrito de Inambari 2013-IG... <1%

37 Publicación
Rubio Rubio, Edson Joseph. "Modelo teórico prospectivo para la medición de la ca... <1%

38 Trabajos del estudiante
Universidad Peruana de Las Americas <1%

39 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios <1%

40 Publicación
Jorge Ceferino Eguizabal, Sergio Giancarlo Salcedo Adriazola. "Service quality and... <1%

41 Publicación
Tavera Anaya, Evangelina|Leon Cubas, Jorge|Arboleda Torres, Jose|Gomez Villan... <1%

42 Publicación
Mendoza Cruz, Marco Antonio. "Gobierno corporativo y la competitividad de las c... <1%

43 Publicación
Oscar Francisco Ortiz Cabanillas, Gaby Doraliza Leon Tinoco, Orlando Sigifredo Ec... <1%

44 Publicación
Sánchez, Enrique Fernando Samamé. "Implementación de un Sistema de Gestión ... <1%

45 Trabajos del estudiante
Universidad Católica de Santa María <1%

46 Publicación
Natanael Librado Gonzalez. "Intervención \"sé tú mismo\" con sitio web y chatbot... <1%

47 Trabajos del estudiante
Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote <1%

48 Publicación
John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, ... <1%

49 Publicación
Perea Miranda, Gonzalo. "Determinantes de la cuota de mercado de la industria ... <1%

50 Publicación
Carlos Arturo Miranda Cantillo, Andrés León Pirela. "Relationship between author... <1%

51 Publicación
Gabael de Jesús Armas Vallejos. "La calidad del servicio y su efecto en la satisfacci... <1%

52 Publicación
Molina Carita, Percy Alan. "Tecnologías emergentes y el desempeño docente en l... <1%

53 Publicación
Poma Mamani, Bacilia. "Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emerge... <1%

54 Publicación

Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ACVENISPROH Ediciones. "Me... <1%

55 Publicación

Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc... <1%

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 714-2026-CU

Moquegua, 14 de octubre de 2026

VISTOS:

Las Resoluciones de Consejo de Facultad N° 278, 279 y 280-2026-CF-FACCS-UNAM, de la Facultad de Ciencias Sociales; el Informe Técnico N° D0164-2026-UNAM-SG-GT, emitido por la Especialista Administrativo II de Grados y Títulos; el Informe N° D0553-2026-UNAM-R-SG, emitido por el Secretario General de la UNAM; el Proveído N° 5319-2026-R, emitido por el señor Rector; el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Extraordinaria N° 40-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 14 de octubre de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 4.° párrafo del artículo 18 de la Constitución Política del Perú, dispone que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8 de la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1 de la Ley Nº 31520, Ley que establece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las universidades públicas licenciadas;

Que, el numeral 59.14 del artículo 59 de la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, establece como una de las atribuciones del Consejo Universitario la de conocer y resolver todos los demás asuntos que no estén encomendados a otras autoridades universitarias, en concordancia con el numeral 28 del artículo 20 del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9 establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 14, del artículo 20° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante las Resoluciones de Consejo de Facultad N° 278, 279 y 280-2026-CF-FACCS-UNAM, de fecha 07 de octubre de 2026, el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales aprobó el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de QUISPE CORDOVA NAYELY ROSELIN, LUNA BOBADILLA MARCO ALDAIR y CRUZ LLANOS MARGOT ZUDAIRE, bachilleres de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes han cumplido con los requisitos académicos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante Informe Técnico N° D0164-2026-UNAM-SG-GT de fecha 12 de octubre de 2026, e Informe N° D0553-2026-UNAM-R-SG de fecha 12 de octubre de 2026, el Secretario General de la UNAM remite al Rectorado los expedientes para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de los bachilleres: QUISPE CORDOVA NAYELY ROSELIN, LUNA BOBADILLA MARCO ALDAIR y CRUZ LLANOS MARGOT ZUDAIRE, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes se encuentran aptos para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua; razón por la cual, el señor Secretario General eleva dichos expedientes para su tratamiento en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario de fecha 14 de octubre de 2026;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 714-2026-CU

Moquegua, 14 de octubre de 2026

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el cual fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria N° 40-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 14 de octubre de 2026, emitió el siguiente acuerdo, POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de Tesis a los Bachilleres: QUISPE CORDOVA NAYELY ROSELIN, LUNA BOBADILLA MARCO ALDAIR y CRUZ LLANOS MARGOT ZUDAIRE, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Art. 18 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220-Ley Universitaria, y el Estatuto de la Universidad y lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: **CONFERIR A NOMBRE DE LA NACIÓN,** a los Bachilleres:

- **QUISPE CORDOVA NAYELY ROSELIN**
- **LUNA BOBADILLA MARCO ALDAIR**
- **CRUZ LLANOS MARGOT ZUDAIRE**

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL,** por la modalidad de TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua

ARTÍCULO 2°: **ENCARGAR,** al Secretario General de la UNAM, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: **DISPONER,** el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: **DISPONER** la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua (www.unam.edu.pe).

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSE LUIS PACHECO CACERES
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA CONSEJO UNIVERSITARIO

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCIÓN: VRA, VRI, FACCS, EPGPDS, GyT, DASA, OTI, *Interesados*, C.c. Arch.
SVR

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe