



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los
trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año
2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR

Br. Gissela Tafur Bardález

ASESOR

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz


SECCIÓN

GESTIÓN PÚBLICA


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano


PERÚ - 2017



Mg. Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardales
Secretario



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A mi hija, Adamaris, con todo mi amor, por ser la razón fundamental de mi superación constante; y, a mi esposo Edgar Moreno por su apoyo incondicional.

Gissela

Agradecimiento

Al pool de fiscales de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo por su valiosa colaboración en facilitar el ingreso institucional para ejecutar la presente investigación.

A los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo por su valiosa, por su participación en el recojo de la información de campo a través de las Encuestas aplicadas.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la Maestría en Gestión Pública, por las enseñanzas brindadas durante el desarrollo académico de la Maestría.

Gissela

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gissela Tafur Bardález, con DNI N° 42613409, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sucursal Tarapoto, con la tesis titulada: "Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente en su contenido.
3. La tesis no ha sido auto - plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad en el área investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto - plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
Tarapoto, Septiembre de 2017



Gissela Tafur Bardález

DNI N° 42613409

Presentación

Señores miembros del Jurado, mediante el presente trabajo de investigación doy a conocer la tesis titulada “Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017”, cuyo contenido constituye el informe de tesis de investigación realizada, con el propósito de optar el Grado de Maestra en Gestión Pública. La presente investigación de tesis cuenta con 8 Capítulos que son:

En el Capítulo I, abordamos lo referente a la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación de los estudios, las hipótesis y los objetivos.

En el Capítulo II, abordamos el Método de la investigación; que comprende las Variables y su Operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el Capítulo III, presentamos los Resultados, los mismos que se presentan de manera descriptiva y explicativa en función de las variables y sus respectivos indicadores en estudio

En el Capítulo IV, se detalla la Discusión, el mismo que consta de la contratación de los resultados con el marco teórico y los resultados de otras investigaciones, con la finalidad de fundamentar las razones de los valores obtenidos para cada una de las variables en estudio.

Y en el Capítulo V, se presenta las conclusiones y en Capítulo VI las Recomendaciones. Finalmente en el Capítulo VII, las Referencias bibliográficas y el Capítulo VIII, los Anexos.

La presente investigación, tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017”, con convencimiento que será una fuente importante de consulta y un inicio a futuras investigaciones científicas para los estudiantes y profesionales interesados en la temática acá descrita.

La Autora

Índice

| | |
|---|-----|
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT | xii |
| | |
| I. INTRODUCCION | 13 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.4. Formulación del problema | 28 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 29 |
| 1.6. Hipótesis..... | 30 |
| 1.7. Objetivos | 31 |
| | |
| II. MÉTODO | 32 |
| 2.1. Diseño de la Investigación..... | 32 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 32 |
| 2.3. Población y muestra | 34 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... | 34 |
| 2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos | 35 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 35 |
| 2.7. Aspectos éticos | 36 |
| | |
| III. RESULTADOS | 37 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 41 |

| | | |
|------|--|-----|
| V. | CONCLUSIONES | 44 |
| VI. | RECOMENDACIONES..... | 45 |
| VII. | REFERENCIAS | 46 |
| | ANEXOS..... | 51 |
| | ✓ Matriz de consistencia | 523 |
| | ✓ Instrumento de recolección de datos..... | 56 |
| | ✓ Validación del instrumento..... | 60 |
| | ✓ Constancia de autorizacion..... | 656 |
| | ✓ Repositorio Biblioteca..... | 67 |
| | ✓ Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis..... | 68 |

Índice de Tablas

| | Página |
|---|--------|
| Tabla N° 1 Operacionalización de las variables | 33 |
| Tabla N° 2 Técnicas e Instrumentos de investigación | 34 |
| Tabla N° 3 nivel de cumplimiento de los indicadores de la gestión del Ministerio Público | 37 |
| Tabla N° 4 Nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores..... | 38 |
| Tabla N° 5 tabla de contingencia..... | 39 |
| Tabla N° 6 Valores de Chi Cuadrado de la Relación entre las variables Gestión del Ministerio Público y Satisfacción de usuarios..... | 40 |
| Tabla N° 7 Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular..... | 40 |

Índice de Gráficos

| | Página |
|--|--------|
| Gráfico N° 1 Nivel de cumplimiento de indicadores de la gestión del ministerio público | 37 |
| Gráfico N° 2 Nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores | 38 |

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017”, planteó determinar la relación entre la Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017”, desde las dimensiones de eficacia y eficiencia.

La metodología para obtener los resultados fue correlacional no experimental, aplicando una encuesta a 23 trabajadores que laboran en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo. Para la contrastación de la hipótesis se aplicó el estadístico de Chi Cuadrado a los valores de cada uno de los indicadores que conforman las variables y sus respectivas dimensiones.

Los resultados indican que el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión del Ministerio Público es deficiente en un 48% y regular en un 30% en cuanto a la satisfacción del usuario existe una predominante insatisfacción que abarca el 43% de los mismos, en ese sentido la conclusión determina que, la gestión del Ministerio Público tiene relación con la satisfacción de los usuarios desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017, determinada a través de la prueba de Chi Cuadrado, donde el valor de Chi Cuadrado tabular ($\chi^2_t = 16.92$) es menor al valor de Chi cuadrado calculado ($\chi^2_t = 23.604$) y el nivel de significancia asintótica de 0.05

Palabras clave: Gestión del Ministerio Público, Satisfacción

ABSTRACT

The research entitled "Management of the Public Prosecutor's Office and the satisfaction from the workers' perception of the Mixed Prosecutorial Office of the band of Shilcayo, San Martin, Year 2017," to determine the relationship between the Management of the Public Prosecutor's Office and the satisfaction from the workers' perception of the Mixed Prosecutorial Office of the band of Shilcayo, San Martin, Year 2017," from the dimensions of effectiveness and efficiency.

The methodology for obtaining the results was correlational, not experimental, applying a survey of 23 workers in the Mixed Prosecutorial Office of the band of Shilcayo. For the comparison of the hypotheses are applied the Chi-square statistic to the values of each of the indicators that make up the variables and their respective dimensions.

The results indicate that the level of compliance with the management indicators of the Public Ministry is deficient in a 48% and 30% on a regular basis with regard to the satisfaction of the user there is a predominant dissatisfaction that covers the 43% of the same, in this sense, the conclusion determines that the management of the Public Ministry is related to the satisfaction of the users from the workers' perception of the Mixed Prosecutorial Office of the band of Shilcayo, San Martin, Year 2017, determined through the Chi square test, where the value of Chi-square (X^2 tabular $t = 16.92$) is less than the value of the calculated Chi-square ($X^2_t = 23,604$) and the asymptotic significance level of 0.05

Key words: Public Prosecution Service, Satisfaction

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

El Ministerio Público, es la entidad de la administración de justicia encargada de la legalidad de los actos de justicia, y de acuerdo a lo establecido en el Nuevo Código Procesal Penal, son quienes tienen la responsabilidad de la carga de la prueba y dirigir la investigación acusatoria, es decir se constituye en el primer eslabón de los procesos que llevan a cabo al iniciar una demanda judicial, ya sea que ésta esté interpuesta por una persona natural, por el Sistema de Defensa Jurídica del Estado a través de los procuradores, o por persona jurídica a través de sus apoderados o representados.

El Ministerio Público como entidad pública, su labor está encaminada a buscar el máximo valor público en sus intervenciones, es decir el logro eficaz e eficiente de las acciones que emprende, en este caso la defensa de la legalidad como elemento del Estado de Derecho, pues en el marco del Nuevo Código Procesal Penal, tal como indica Lamas, L. (2016) se espera que los indicadores del plazo razonable de los procesos judiciales disminuyan de 268 días en promedio a menos de 100 para los casos que no implican complejidad en la investigación. (p.32)

El sistema de justicia en el Perú, a pesar de que en los últimos años se ha destinado mayores presupuestos, en especial lo referido a la mejora de las remuneraciones de los jueces y fiscales, en la mejora de condiciones operativas y logísticas, la percepción ciudadana sobre su labor no es la adecuada, es así que la institución Justicia Viva (2012) en su publicación “Análisis de la Justicia desde la perspectiva ciudadana, año 2015” indica que el 87% de la población considera deficiente el servicio de justicia, siendo los factores preponderantes de tal determinación la corrupción y la vulneración de los plazos razonables de cada proceso. (p.23)

Sin embargo la valoración de satisfacción de los usuarios que se tiene del Ministerio Público, cuya labor se expresa a través de las fiscalías a nivel nacional, según Justicia Viva para el año 2015 “fue de 50%, resaltando entre los atributos su confiabilidad y el trato amable recibido” (p. 23) sin embargo esta valoración aún está muy lejos de estar en un nivel satisfactorio, pues 1 de cada 2 usuarios aún lo considera deficiente, por tanto este debería ser el reto de esta institución, para que basado en criterios como la mejora continua, la identificación de buenas prácticas de gestión y lecciones aprendidas, se contribuya a una mejora continua del servicio en pro de una administración de justicia adecuada y confiable.

En el caso de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, en el año 2015 un fiscal fue denunciado por cohecho por un litigante y sobre el cual se inició un proceso judicial, aún en marcha; y se tienen reportes periodísticos de quejas de deficiencias en la atención, en especial por la demora en la resolución de los casos. En los casos de denuncias judiciales, y en este caso a nivel fiscal, las personas que se encuentran involucradas independientemente del nivel de responsabilidad que puedan o no tener frente al inicio de una investigación o acusación fiscal, interpondrán diversos mecanismos de defensa, y por lo general cuando el fallo no les sea favorable, siempre se excusarán en que la autoridad fiscal no ha actuado de acuerdo a ley o se ha excedido en alguna función y/o atribución que los ha perjudicado, donde según “los reportes de carpetas fiscales 53.8% de los casos se apela la sentencia y en 8.9% se recurre en queja a los órganos de control por mala praxis de la actuación de los fiscales” (Ministerio Público, 2015,p.28)

Los atributos de valoración de la actuación de la gestión del Ministerio Público están expresados por aspectos procesales y actitudinales, en el primer caso lo referido a la calidad de la defensa de la legalidad, la predictibilidad y oportunidad de los fallos; y en el segundo caso los aspectos de amabilidad y cortesía en la atención, las condiciones de infraestructura para la atención, y sobre el tema “el

Buzón de Sugerencias de la Fiscalía Provincial Mixta de la Banda de Shilcayo, arroja 78% de quejas referidas a aspectos procesales y 66% a aspectos actitudinales. (Ministerio Público, 2015, p. 29)

Todos estos aspectos, en la actualidad no cuentan con datos estadísticos que nos permitan evaluar el performance de actuación de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, sobre todo evaluando factores como eficacia y eficiencia, en función de las expectativas o la satisfacción de los usuarios, que permitan determinar aspectos de mejora, pero a la vez desde la percepción de la gestión pública contribuir a la mejora de percepción ciudadana de la administración de justicia.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Romero, C. (2011) en su tesis "*Análisis de la debilidad investigativa del Ministerio Público en Guatemala, desde garantía del derecho ciudadano*" por la Universidad San Carlos de Guatemala-Guatemala, cuyo objetivo es "determinar los aspectos débiles de la investigación del Ministerio Público desde la perspectiva garantista del derecho ciudadano" analizando un total de 123 casos en la etapa de investigación preparatoria, utilizando una metodología descriptiva, entre sus conclusiones determina: Que la actuación del Ministerio Público, la Dirección de Investigación Criminalística del Ministerio Público y la Policía Nacional Civil, como órganos competentes para realizar la investigación en Guatemala hasta la fecha ha sido ineficiente y débil, en virtud de que tienen sobrecargadas sus funciones, por lo que reflejan un mal desempeño en el ejercicio de la persecución penal, donde la falta de coordinación entre el Ministerio Público y la Policía Civil, es uno de los aspectos fundamentales que inciden en la ineficiencia de la investigación criminal y que a su vez produce la ineficiencia del Ministerio Público en el ejercicio de la acción penal pública en representación de la sociedad, a la que se adiciona la creciente asignación de tareas al Ministerio Público sin la

correspondiente dotación de recursos y la falta de capacitación y procedimientos de investigación tiene como efecto principal, debilidad en la institución. (p. 125)

Anker, C. (2015), en su tesis "*El Ministerio Público y su relación con las Víctimas: Anhelo de justicia o frustración*", por la Universidad de Chile-Santiago- Chile, con el objetivo "evaluar el accionar del Ministerio Público en relación a las expectativas de acceso a la justicia de las víctimas" analizando un total de 127 casos, con una metodología descriptiva, en sus conclusiones menciona: Los niveles de frustración de las víctimas por acceso a una justicia justa ha disminuido grandemente, valorando aspectos como la respuesta oportuna a las necesidades de las víctimas y a la protección de sus intereses durante todo el proceso, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación. (p. 53)

Vaca, P. (2011), en su tesis "*La Objetividad del Fiscal en el Sistema Penal Acusatorio y la calidad de la acusación desde la óptica ciudadana*", Universidad Andina Simón Bolívar- Quito-Ecuador, con el objetivo de "determinar los criterios objetivos asumidos por los fiscales penales en el proceso acusatorio desde la 'óptica ciudadana", analizando una muestra de 67 casos, investigación del tipo descriptivo, en sus conclusiones indica: El fiscal como responsable de la dirección de la investigación debe determinar los lineamientos de la persecución penal, donde la coordinación con la Policía Judicial se constituye en el elemento de gestión clave para que la investigación tenga los elementos acusatorios sólidos. 2. Los aspectos de la calidad expresados por los usuarios de la actuación fiscal según la percepción de los trabajadores de la fiscalía están referidos a la garantía del derecho constitucional al debido proceso y la capacidad de mantener lealtad con la función de defensa de la legalidad, sin desvirtuar pruebas o desmerecerlas que puedan perjudicar a las partes (p.87)

Jiménez, C & Gonzaga, F. (2010), en su tesis "*Análisis de los criterios de oportunidad en las políticas de persecución penal del Ministerio Público en concordancia con el Principio de Igualdad*": La satisfacción desde la percepción

de los trabajadores” por la Universidad de Costa Rica- San José- Costa Rica en su objetivo plantea “determinar los criterios utilizados por los fiscales en la persecución penal como elemento del principio de oportunidad y su relación con la satisfacción de los usuarios” analizando una muestra de 182 casos, utilizando una metodología correlacional y descriptiva, en sus conclusiones sostiene: Existe una relación directa entre la valoración del principio de oportunidad de parte de los litigantes con las políticas de persecución utilizadas por los fiscales, donde el plazo razonable de la investigación tiene incluso una mayor valoración que los fundamentos jurídicos de las demandas acusatorias de los fiscales. (p. 73)

Fernández, A. (2013), en su tesis *“La posición del Ministerio Público en la Constitución Española de 1978: Elementos fácticos de una buena administración de justicia a nivel fiscal”* por la Universidad de Córdoba-España, investigación que plantea como objetivo “evaluar las conductas procesales adoptadas por el Ministerio Público en función de la Constitución Española de 1978 y su implicancia en la administración de justicia a nivel fiscal”, analizando un total de 118 expedientes de carácter penal, con una metodología del tipo descriptiva, en sus conclusiones argumenta que: Aunque es crucial la tarea del Ministerio Público en el orden penal para estudiar la posición constitucional del Ministerio Público, también los fiscales ejercen su ministerio en el resto de órdenes jurisdiccionales en defensa de la legalidad ejercitando las acciones que procedan, informando o dictaminando, considerando que existe un interés social preeminente derivado de la importancia de los derechos fundamentales en nuestro ordenamiento jurídico. En esos casos lo público desplaza a lo privado en aras de un reequilibrio que tutele la relevancia de alguno de los intereses concernidos: el interés del menor, de los incapaces, de los consumidores y usuarios, de las víctimas de derechos fundamentales en el marco de las relaciones de trabajo, etc. Los elementos fácticos de una buena administración de justicia a nivel fiscal están determinados no sólo por las garantías del proceso debido y la tutela jurisdiccional de los derechos fundamentales, sino también la garantía de la unidad de actuación de todos los fiscales que garanticen la

consecución del principio de seguridad jurídica y, como ingrediente fundamental del mismo, de la igualdad en la aplicación de la ley. Unidad del ordenamiento jurídico e igualdad ante la ley son elementos definitorios del Estado democrático de Derecho con los que debe entroncar la naturaleza jurídica del Ministerio Público en el Estado Constitucional. (p. 349)

A Nivel Nacional

Pantigoso, R (2014) en su tesis “*Satisfacción de usuarios en Sistemas de Administración de Justicia en el Ministerio Público*” por la Universidad de San Martín de Porres – Lima, con el objeto de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores del Ministerio Público en relación a la administración de justicia”, analizando un total de 118 casos de denuncias, utilizando una metodología descriptiva, en sus conclusiones detalla que: El nivel de satisfacción de los usuarios representa el 47.45%, valorando aspectos como la confiabilidad y la calidez del trato recibido durante la atención, así como la orientación recibida. El cumplimiento del derecho al plazo razonable obtiene la valoración más baja, con un 33.92%, especialmente en aquellos casos que se declara complejo y se dictan medidas de prisión preventiva, por lo que este elemento se constituye en el principal aspecto a mejorar como parte de la gestión institucional del Ministerio Público (p.83)

Placencia, L. (2012), en su tesis “*La satisfacción de los litigantes en los procesos de Hábeas Corpus contra actos de investigación preliminar en sede fiscal*”, por la Pontificia Universidad Católica del Perú- Perú con el objetivo de “determinar el nivel satisfacción de los litigantes en los procesos de Hábeas corpus contra actos de investigación preliminar en sede fiscal”, analizando un total 98 casos, investigación del tipo descriptiva, en sus conclusiones detalla que: El diseño del sistema procesal penal determina como director de investigación jurisdiccional para los actos de investigación, donde indica que la investigación preliminar, se fundamenta en la dignidad de la no conformidad de un proceso de investigación

preliminar en sede fiscal. (p. 215)

Zavaleta, R. & Villarreal, O. (2016), en su tesis "*Rasgos inquisitivos en la Etapa del Juzgamiento en el Nuevo Código Procesal Penal Peruano: Expectativas y anhelos de los litigantes*", de la por la Universidad Nacional de Trujillo, que plantea como objetivo determinar los aspectos inquisitivos valorados por los litigantes en la etapa de juzgamiento en el Nuevo Código Procesal Penal en la sede judicial de Trujillo, con 92 expedientes judiciales, con método descriptivo concluye que el proceso acusatorio es un modelo en el que las partes que son actores de la misma deben estar absolutamente preparadas para cumplir la función que les corresponde, en tanto el fiscal debe preparar los medios probatorios respectivos a fin de evitar perder un caso, de esta manera la sustentación de pruebas es de mucha importancia para una sentencia. (p.138)

Eufracio, D. y Silva, N. (2011), en su tesis "*Modernización del Sistema de Administración de Justicia, propuesta para una mejora continua del servicio jurisdiccional*", Universidad Nacional de Ingeniería – Lima- Perú, presenta con la finalidad de evaluar el proceso de modernización del Sistema de Justicia en el distrito judicial de Huara", analizó 119 expedientes, bajo un método descriptivo, llega a concluir que existe demoras en el proceso judicial desde el momento que ingresa respecto a los plazos determinados según la normativa, el mismo que genera insatisfacción por parte la población. Esto repercute en la población con bajos recursos que no pueden acceder a los servicios judiciales. (p. 280)

A nivel regional

Balcazar, A (2015) en su tesis "*La administración de justicia como mecanismo de inclusión social en el Juzgado Penal Mixto de Rioja, año 2015*", por la Universidad Nacional de Trujillo (tesis de licenciatura), con el objetivo de determinar la relación entre la administración de justicia y las políticas de inclusión social en el Juzgado Penal Mixto de Rioja, con una metodología correlacional descriptiva; una muestra de 27 carpetas judiciales, en sus conclusiones detalla: Existe una relación directa

entre la administración de justicia y las políticas de inclusión social, evaluados a partir del estadístico de Chi cuadrado, donde los elementos de las políticas para asistencia legal de la Defensa Pública y las acciones de la celeridad en los procesos judiciales constituyen el indicador con mayor valoración de parte de los usuarios. 2. En el 66.67% de los casos se evidencia que los casos judiciales han contado con el apoyo de defensores de oficio de la Defensa Pública, y en todos ellos se observa que la actuación en defensa de la legalidad corresponde a lo estipulado en las normas procesales. 3. En el 100% de los casos donde el denunciado ha sido una persona perteneciente a una etnia, los mecanismos de inclusión social han sido deficientes, debido a que no se cuenta con intérprete, o no se aplicó de manera correcta los procedimientos del derecho consuetudinario. (p.78)

Villar, R. (2016) en su tesis *“El Ministerio Público y la defensa de la legalidad como política pública, Fiscalía Mixta de Nueva Cajamarca, año 2015”* (tesis de maestría) por la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo “establecer la relación entre la actuación del Ministerio Público y la defensa de la legalidad en el marco del Nuevo Código Procesal Penal en la Fiscalía Mixta de Nueva Cajamarca, con una metodología descriptiva correlacional no experimental, con una muestra de 71 carpetas fiscales, en sus conclusiones detalla: La actuación del Ministerio Público tiene una relación directa con la defensa de la legalidad en el marco del Nuevo Código Procesal Penal en la Fiscalía Mixta de Nueva Cajamarca, donde los indicadores de gestión procesal indican que se ha disminuido los plazos de los procesos en 54% comparado con los tiempos antes de su implementación. 2. La legalidad de la actuación fiscal indica que 81.69% de los casos se obtienen sentencias donde se concluye con un proceso abreviado como la terminación anticipada, proceso inmediato o principio de oportunidad, sobre todo en procesos de violencia familiar, conducción en estado de ebriedad y delitos contra el patrimonio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Gestión del Ministerio Público

El Ministerio Público

Huanca, A. (2012), indica que mediante la ley orgánica se afirma que el ministerio público al ser un organismo autónomo tiene funciones principales como defender la legalidad de los derechos y los intereses de la población ante cualquier abuso, así como para velar la moralidad pública. (p.11).

Además, está en constante prevención del delito detallados en la constitución del Perú en todos sus ámbitos del ordenamiento jurídico del estado peruano. (Lamas, 2015, p.13)

El Ministerio Público se considera ente de mayor reconocimiento en la acción penal, en los diferentes aspectos penales, sea público o privado a nivel nacional, según la normativa vigente. (Ministerio Público, 2016, p.8).

Rol del Ministerio Público

Navarro, N. (2013) indica que según el nuevo diagrama procesal considera como el ejercicio de la acción penal plasmar el acto acusatorio, además conducir el delito desde un inicio, verificar las pruebas sustentatorias, desarrollar estrategias para cada caso, garantizando de esta manera el derecho a la defensa del imputado y por último emitir las disposiciones, requerimientos y conclusión de manera coherente. (p. 35)

El artículo 60 y 61 del código procesal penal regula las atribuciones del ministerio explicados a continuación:

Independencia de criterio:

Se entiende que la creación del ministerio sentó base al diseñar o acoplar un nuevo sistema procesal acusatorio, donde las acciones de persecución y decisión

se dan de manera individual, permitiendo al fiscal aplicar el ejercicio de acción penal y la obtención de prueba. (Huanca, A.2012, p.12).

“No se trata que el ministerio o fiscal desarrollen una búsqueda de pruebas vulnerando los derechos fundamentales, si no en el marco que lo permite la ley, con el criterio de objetividad buscando pruebas de cargo como de descargo”. (Lamas, 2015, p.14)

Director de la investigación preparatoria:

Se fundamenta en la búsqueda, análisis y persecución de un delito mediante el esclarecimiento que implique responsabilidad e irresponsabilidad frente a un delito en la fase preparatoria de la acusación del imputado. (Huanca, A.2012, p.13).

El ministerio recibe la noticia del delito (CRIMINIS) planteada por cualquiera de las partes, donde el fiscal dirigirá los procesos preliminares de investigación, alcanzando así las pruebas pertinentes del autor o participante del delito para esclarecer los casos. (Villar, R, 2014, p.33)

Lamas, L. (2015) la doctrina señala características de las cuales se consideran la independencia; es decir el ministerio como ente no está sujeto a una orden superior, por otro lado se menciona a la jerarquía; donde se detalla cada uno de los órganos del ministerio, partiendo por el fiscal de la nación, fiscales supremos, provinciales, adjuntos y de menor jerarquía, sin dejar a lado los órganos colectivos, por último se considera la inamovilidad, es decir el representante del ministerio no podrá ser retirado por propuesta del ejecutivo, sin previo consentimiento, en caso de suscitarse algo parecido es necesario efectuar una audiencia. (p.56)

La Gestión del Ministerio Público

Villar, R. (2014) indica que el Ministerio Público a partir de la implementación del nuevo Código Procesal Penal ha introduciendo mecanismos para evaluar la

gestión a partir del control y medición de la gestión, en la que hace uso de criterios cuantificable y medibles respectivamente, para reflejar o expresar una situación específica. (p.67)

La gestión de toda institución pública, se evalúa a partir de la formulación de indicadores de gestión, los mismos que pueden ser de eficacia y eficiencia, los cuales contribuyen a generar acciones tendientes a desarrollar una política de gestión por resultados. (Shack, N., 2014, p.23)

Evaluación de la Gestión del Ministerio Público

Para el desarrollo de la investigación se consideró la teoría planteada por Shack, N. (2014), en la que hace énfasis en la evaluación de la variable gestión del ministerio público en dos aspectos: eficacia y eficiencia detalladas a continuación:

Eficacia:

Se considera como la capacidad que posee el ente público para alcanzar el efecto que espera o desea tras la prestación de los servicios, sin embargo, el cumplimiento de una meta u objetivo interno son alcanzados sin la medición respectiva de recursos materiales y económicos.

Esta viene delimitada por: (i) Indicadores de atención de Denuncias, (ii) Indicadores de denuncias con apertura de investigación, (iii) Indicadores de Acusaciones fiscales exitosas, (iv) Indicación de confirmación de archivo de denuncias (Shack, N., 2014, p.24)

Eficiencia

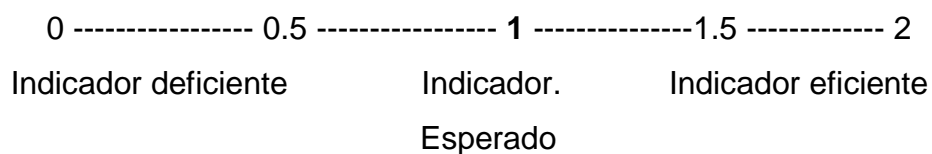
Se entiende como el desarrollo sistematizado y de manera ordenado de una serie de instrucción o procedimientos que garanticen la calidad de los procesos, documentarios, operativos y motoras que depende íntegramente del personal, además de ello se aplica a la capacidad que posee el talento humano para la maximización de los recursos económicos y materiales en una respectiva área, en ese sentido está delimitado de la siguiente manera:

(i) Indicadores de Duración del Proceso, (ii) Indicadores de productividad, (iii) Indicadores de la carga procesal total, (iv) Indicadores de la carga procesal resuelta. (Shack, N., 2014, p.24)

Armijo, J. (2013) La forma de operacionalizar estos indicadores por lo general responden a una fórmula matemática comparativa, un claro ejemplo es la oportunidad procesal que parte de la adición del plazo legal conjuntamente con el real, frente al promedio de los procesos, donde se espera alcanzar 1 como la identidad de la situación legal real. (p.65)

Armijo, J. (2013) indica que los resultados superiores a 1 muestran una excelencia de acuerdo a la situación esperada, en la que se ha optimizado los procesos, sin embargo, los menores a 1 muestra una deficiente gestión en cada uno de los procesos penales. (Ver gráfico)

Interpretación de indicadores de gestión



Rol de los Fiscales

Villar, R. (2014), para el cumplimiento apropiado de sus funciones estos ejercerán las pruebas legislativas y judiciales conforme a ley vigente o la ley orgánica. (p.68)

“Los fiscales cuentan con autonomía funcional, es decir, los fiscales actúan independientemente en el ejercicio de sus atribuciones, las que desempeñarán según su propio criterio y en la forma que estimen más arreglada a los fines de su institución”. (Lamas, L. 2015, p.39)

Huanca, A. (2012) refiere que otro de los roles son la responsabilidad de su actuación desde la etapa policial de un delito o hecho delictuoso. (p.15) así mismo indica que a partir de la detención de un individuo sea sindicado como autor o no, tenga el beneficio de goce de derechos y defensor respectivamente. (p. 15)

Lamas, L. (2015), indica que:

El fiscal tiene que efectuar la notificación al juez, en muchos casos éste último puede intervenir en las pruebas o procesos penales, sin perjudicar de las facultades. En ese sentido el inculcado o parte civil puede presentar pruebas para aceptarse o negarse un delito. (p.40)

El ministerio publico indica que el único con capacidad para denunciar delitos es el fiscal provincial en la se considera tres modos (Villar, R, 2014, p.69).

De oficio, esto cuando el agraviado o agresor está identificado plenamente presentado una denuncia al juzgado, por acción popular, cuando el denunciante también es amparado dicha denuncia por el fiscal y como último a instancia de la parte agraviada, donde esta denuncia e identifica plenamente a su autor. (Villar, R., 2014, p.70).

Satisfacción desde la percepción de los trabajadores del Ministerio Público.

Satisfacción desde la percepción de los trabajadores en los Sistemas de Administración de Justicia.

La Satisfacción de los servicios brindados por los trabajadores del Ministerio Público evalúa el nivel de confiabilidad en la institución, el trato recibido en las instalaciones, la amabilidad en la atención, claridad de la información orientación legal adecuada y cortesía en la atención, y tienen como objeto obtener indicadores de gestión para una mejora continua en el servicio que se brinda al ciudadano (Ministerio Público, 2016, p.21).

La satisfacción del trabajo desde la perspectiva de los trabajadores, es una herramienta que contribuye a generar conciencia laboral personalizada, genera lecciones aprendidas y contribuye a generar buenas prácticas de gestión, donde un trabajador satisfecho de su labor, presenta mejores potencialidades al momento de desarrollar sus funciones. (Vargas, M., 2014, p.52).

Según Romero, C. (2011), en relación a la expectativa de los trabajadores en los Sistemas de Administración de Justicia indica la Evaluación de la satisfacción dependerá de la actuación procesal y actitudinal de los Fiscales como parte de la administración de justicia. (p.38).

Evaluación de la satisfacción desde la percepción de los trabajadores

Para el desarrollo de la variable siguiente se considera una vez más el uso de dos dimensiones, las cuales fueron planteadas por Romero, C. (2011), quien clasifica en una dimensión procesal y otra dimensión actitudinal descritas a continuación:

Procesales

Romero, C. (2011), indica que los elementos procesales de la satisfacción en la labor jurisdiccional de los fiscales son constantemente analizados desde el pliego documental para cada caso que se disponga para dar solución, pasando por las sentencias establecidas. En ese sentido se considera los siguientes indicadores: (i) Cumplimiento de plazo razonable, (ii) la calidad de la argumentación de la denuncia, (iii) la oportunidad procesal, (iv) Predictibilidad de la acción fiscal y (iv) las quejas ante los órganos de control (p.38).

Actitudinal

Romero, C. (2011), comprende el desarrollo de las diferentes actitudes por parte el personal encargado de brindar el servicio que es percibido día a día por el usuario, así mismo se hace énfasis en la mejora continua de la empatía con los casos penales, judiciales de cada individuo: posee los indicadores siguientes: (i) la probidad de la actuación fiscal, (ii) la amabilidad y cortesía en la atención, (iii) el compromiso con la labor de acceso a la justicia, (iv) las quejas que se interponen en el libro de reclamaciones o ante los órganos de control (p.38)

Vargas, M. (2014), por su parte añade que la actuación de un fiscal tiene que complementarse con la actitud que asume durante, evitando la salida de los participantes como el usuario y funcionarios respectivamente. (p.52).

Factores que Intervienen en la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores del Ministerio Público.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015) indica que existe diferentes factores para la evaluación de la satisfacción, en ella se propone 5 dimensiones subdividiendo a otros que se describen posteriormente. (p.12)

Hill y Jim (2004) indica que los elementos de la satisfacción de los usuarios hace

referencia a los elementos tangibles, considerando las características físicas, materiales o la propia apariencia del personal, en tanto la fiabilidad, es un concepto donde se evalúa la capacidad de la organización para el cumplimiento de las actividades, capacidad de respuesta, den cuanto a la voluntad y empeño que tiene el personal para brindar el servicio, en cuanto a la seguridad, se refiere al conocimiento y capacidad profesional del personal el mismo que inspira confianza en cuanto a los procesos y la gestión en general, por ultimo como elemento se tiene a la empatía, donde se mide la atención, facilidad de información y un lenguaje apropiado, sin olvidar la capacidad para escuchar y solucionar las necesidades del usuario.

1.4. Formulación del problema

Problema Principal

¿Cuál es la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017?

Problemas Secundarios

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

El acceso a la justicia como derecho fundamental de toda persona se encuentra consagrada en la Constitución Política, sin embargo en la colectividad existen niveles altos de insatisfacción de los servicios que brindan los órganos jurisdiccionales, donde el Ministerio Público es parte conformante de este sistema; siendo los aspectos cuestionados, la certeza y predictibilidad de las sentencias, la oportuna protección de derechos ciudadanos, el respeto al plazo razonable, y desde el punto de vista de la teoría del derecho, estos constituyen los factores fundamentales para que la población confíe en la administración de justicia; por tanto la presente investigación se justifica porque nos permite encontrar fundamentación teórica para una mejora de los procesos en sede fiscal.

Justificación práctica

La información referida a la satisfacción desde la percepción de los trabajadores del Ministerio Público se constituye en una forma de evaluación de la gestión pública, pues a partir de ello se identifican los procesos de mejora desde la percepción de quienes reciben el servicio, y en el caso la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, al contar con esta información y tener elementos de medición de la eficacia y eficiencia en función de las expectativas o la satisfacción, desde la práctica se justifica porque permite determinar aspectos de mejora, contribuyendo a la mejora de percepción ciudadana de la administración de justicia

Justificación social

La labor que efectúa el Ministerio Público a través de los fiscales, tiene una acción social en el acceso a la justicia, pues siendo el fiscal el defensor de la legalidad, su accionar tiene que estar caracterizado no sólo en probidad, sino también en

calidad en cuento a la argumentación legal y doctrinaria de la defensa, pues ello puede conducir a perjudicar a las partes, por tanto desde la esfera social, la presente investigación se justifica porque conocer el grado de satisfacción en relación a la gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores, nos brinda elementos para la mejora del accionar en sede fiscal en base a datos objetivos obtenidos desde la percepción y opinión de los trabajadores del Ministerio Público.

Justificación por conveniencia

La presente investigación se justifica porque desde la esfera pública toda intervención del Estado debe ser sometida al escrutinio público, y en el caso del Ministerio Público, valorando aspectos como la respuesta oportuna a las necesidades de las personas que acuden a presentar las denuncias, y la protección de sus derechos e intereses en todo el proceso investigatorio, entendiendo al denunciante como un persona sujeta de derechos y que a través de la actuación fiscal espera contar con justicia, pero a la vez que se enmarque dentro de un trato digno y enfocado hacia la reparación, o superación del daño en el caso de víctimas, o la aplicación correcta de las leyes para determinar la acusación a realizar. Además la investigación se justifica porque permitirá identificar desde la perspectiva ciudadana los procesos de trabajo y las actividades, de tal forma que nos permita analizar y apreciar si hay irregularidades, desviaciones o desconocimiento de las necesidades específicas en la actuación fiscal.

1.6. Hipótesis

General

H_i: La gestión del Ministerio Público tiene relación con la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.

H₀: La gestión del Ministerio Público no tiene relación con la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.

Específicas

H1: El nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017, es deficiente

H2: El nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017, es bajo

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.

Específicos

Identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores de la gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017.

Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017

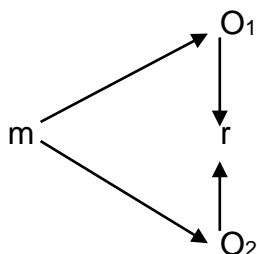
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

En función de lo especificado por Hernández, R.; et al (2006) nuestra investigación es correlacional, para el presente caso se planteó como objetivo, determinar la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción en la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo.

Así mismo, de acuerdo a lo especificado por Alarcón, R. (2008), es descriptiva, pues se plantea identificar los niveles de cumplimiento de los indicadores de gestión del Ministerio Público y el nivel de satisfacción en la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo.

En función de lo especificado, nuestra investigación tiene el siguiente diseño:



Dónde:

m: Trabajadores

O₁: Gestión del Ministerio Público

O₂: Satisfacción de los usuarios

r: Es la relación que existe entre ambas variables.

2.2. Variables, operacionalización

O₁: Gestión del Ministerio Público

O₂: Satisfacción.

TABLA N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------------|---|--|------------------|--|---------------------------|
| Gestión del Ministerio Público | Conjunto de procesos tendientes a desarrollar la defensa y/o acusación fiscal en denuncias del tipo penal (Pantigoso, R. 2014, p. 36) | Elementos de la administración de justicia en sede fiscal que determinan la eficacia y eficiencia del accionar del Ministerio Público. | Eficacia | Atención de Denuncias | Nominal. |
| | | | | Denuncias con apertura de investigación | |
| | | | | Denuncias con investigación preliminar | |
| | | | | Denuncias con acusación fiscal | |
| | | | Eficiencia | Comunicación de archivo de denuncias | |
| | | | | Duración del Proceso | |
| | | | | Denuncias con acusación fiscal exitosa | |
| | | | | Carga procesal total | |
| | | | | Carga procesal resuelta | |
| Satisfacción | Percepción de la calidad del servicio dependerá de la actuación procesal y actitudinal de los Fiscales como parte de la administración de justicia. (Romero, C. 2011, p.24) | Evaluación de los trabajadores de la calidad del servicio dependerá de la actuación procesal y actitudinal de los Fiscales como parte de la administración de justicia | Procesal | Cumplimiento de plazo razonable | Nominal. |
| | | | | De la calidad de la argumentación de la denuncia | |
| | | | | De la oportunidad procesal | |
| | | | | Predictibilidad de la acción fiscal | |
| | | | Actitudinal | Quejas ante los órganos de control | |
| | | | | Probidad de la actuación fiscal | |
| | | | | Amabilidad y cortesía en la atención | |
| | | | | Compromiso con la labor de acceso a la justicia | |
| | | | | Quejas en el libro de reclamaciones | |

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población está conformada por todos los trabajadores de la Fiscalía de La Banda de Shilcayo, que desarrollan labor jurisdiccional como fiscales y como profesionales de apoyo a la función fiscal, registrados al primer trimestre del año 2017, que suman un total de 23 trabajadores.

Muestra

El tamaño de la población representa un número de 23, por tanto siendo una población relativamente pequeña, la muestra fue igual al tamaño poblacional, es decir todos quienes desarrollan labor jurisdiccional como fiscales y como profesionales de apoyo a la función fiscal, registrados al primer trimestre del año 2017. Bajo esta premisa no se aplicó ninguna fórmula estadística para determinar el tamaño muestral.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TABLA N° 2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

| Técnica | Instrumento | Finalidad |
|----------------|--------------------|--|
| Encuesta | Ficha de Encuesta. | Se aplicó a los trabajadores de la sede fiscal de la Fiscalía Provincial de La Banda de Shilcayo que desarrollan labor jurisdiccional como fiscales y como profesionales de apoyo a la función fiscal, con la finalidad de conocer su valoración en cuanto a la gestión del Ministerio Público y la satisfacción percibida del servicio brindado, como elemento de acceso a la justicia. |

La Ficha de Encuesta fue elaborada por la investigadora, con el objetivo de conocer su valoración en cuanto a la gestión del Ministerio Público y la satisfacción percibida del servicio brindado, como elemento de acceso a la justicia. La ficha consta de 20 preguntas con una escala de valoración tipo Likert de 1 a 4, donde 1: Deficiente, 2: Regular, 3: Bueno, 4: Excelente. Las preguntas

engloban las variables y sus respectivas dimensiones, así para la variable: Gestión del Ministerio Público, consta de 10 preguntas, 7 de las cuales corresponden a la dimensión: Eficacia y 3 a la dimensión: Eficiencia. La variable: Satisfacción, consta de 10 preguntas, 6 de las cuales corresponden a la dimensión: Procesal y 4 a la dimensión: Actitudinal.

2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación

La validación de la investigación se efectuó aplicando una ficha de validez a la Encuesta, el mismo que fue desarrollada por tres profesionales conocedores de temas judiciales, gestión pública y/o metodología de la investigación científica.

Confiabilidad

Los valores de la confiabilidad expresan en promedio 4.73 sobre una escala de valoración de 5.0, el mismo que porcentualmente representa 94.7% de validez, lo que demuestra que la Ficha de Encuesta diseñada para el desarrollo de la presente investigación cumple con la validez esperada. Las fichas se adjuntan en el anexo.

La confiabilidad de los resultados se efectuó aplicando el estadístico de alfa de Cronbach, el mismo que según Hernández, R; et al (2006), nos permite determinar el nivel de concordancia entre las opiniones de un grupo de personas, en este caso de las personas a ser encuestadas, donde los resultados muestran un valor de 0.863, valor catalogado como bueno y por tanto brindan la confiabilidad de los resultados de campo. Los datos se detallan en el anexo

2.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se fundamentó en los postulados de la estadística aplicada a la investigación, de acuerdo con el procedimiento que se detalla:

- Técnicas utilizadas: Se utilizaron las técnicas de la estadística aplicada, en especial los estadísticos de prueba para determinar las hipótesis

- Tabulación de datos: Los valores de los indicadores de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones recogidas con la Ficha de encuesta, fueron compiladas en una base de datos, registrando el valor de la escala de Likert correspondiente a cada pregunta de la encuesta.
- Procesamiento en software SPSS de datos: Los valores de la encuesta tabulados se procesaron mediante el software SPSS, para el cual se aplicó la prueba de Chi Cuadrado.
- Comparación de valores calculados y tabulados: Los resultados de las pruebas de Chi fueron comparados con los valores de sus respectivas tablas, para confirmar o rechazar la hipótesis en estudio.
- Elaboración de tablas y gráficos: Además se construyeron tablas de frecuencias de cada uno de los indicadores que forman las variables en estudio.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos se sentaron en determinar la información de manera secreta solo con fines aplicativos a la investigación.

Se desarrolla mediante el cumplimiento de grado de la facultad, en relación al plagio se consideró la autenticidad.

III. RESULTADOS

A nivel descriptivo

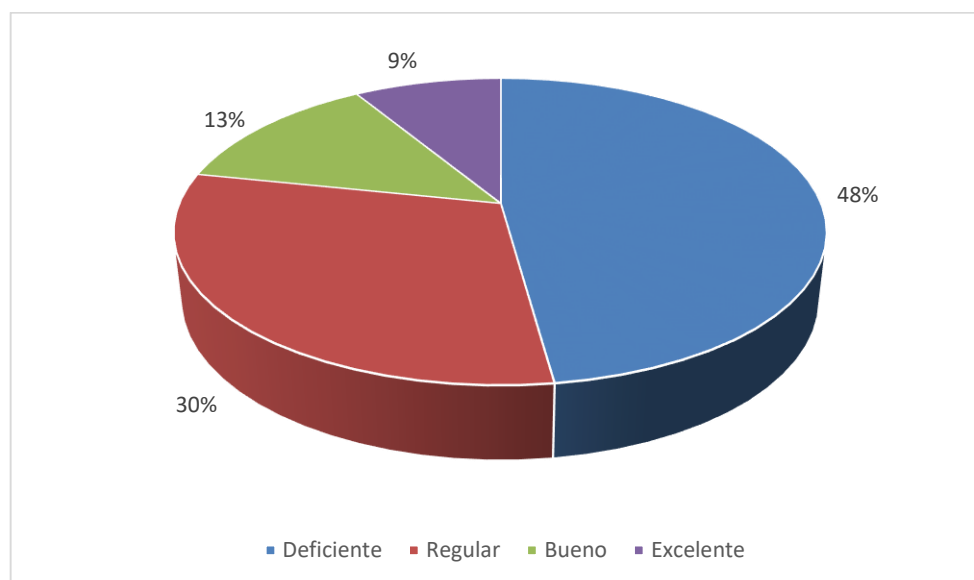
En este capítulo se al primer **objetivo específico 01** de Identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores de la gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017.

TABLA N° 3 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO

| Escala de medición de la variable | Frecuencia | Porcentaje % |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| Deficiente | 11 | 48% |
| Regular | 7 | 30% |
| Bueno | 3 | 13% |
| Excelente | 2 | 9% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Elaboración propia en función a la aplicación de la encuesta

GRÁFICO N° 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO



Fuente: Elaboración propia en función a la aplicación de la encuesta

De acuerdo a la tabla 4 y gráfico 1 se observa que el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión según la percepción de los colaboradores es deficiente en un 48%, siendo esto el predominante, esto debido a que los aspectos referidos al cumplimiento de las acciones inherentes a la función del Ministerio Público no se desarrollan de manera organizada además se efectúa la optimización de los recursos.

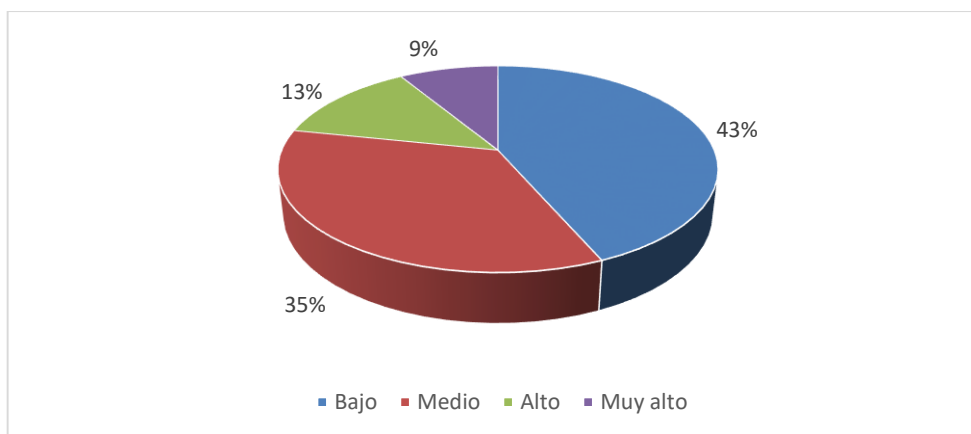
En relación al **objetivo específico 2** de Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017.

TABLA N° 4 NIVEL DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES

| Satisfacción del usuario | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------------------|------------|--------------|
| Bajo | 10 | 43% |
| Medio | 8 | 35% |
| Alto | 3 | 13% |
| Muy alto | 2 | 9% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Elaboración propia en función a la aplicación de la encuesta

GRÁFICO N° 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia en función a la aplicación de la encuesta

La Tabla N° 5 y gráfico 2 muestra que los valores expresados por los trabajadores de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo para la variable satisfacción de los usuarios, el mismo que está constituido por 10 indicadores es bajo en un 43% predominantemente es decir que no se encuentran a gusto con el aspecto procesal y actitudinal de los colaboradores que son atendidos.

Nivel correlacional

Para el desarrollo del objetivo general luego de conocer cada uno de las variables objeto de estudio se procedió a efectuar la tabla de contingencia y el Chi cuadrado respectivamente, describiendo los resultados siguientes:

TABLA N° 5 TABLA DE CONTINGENCIA

| | | | Satisfacción del usuario | | | | Total |
|--------------------------------------|------------|----------|--------------------------|----------|------|----------|-------|
| | | | Bajo | Moderado | Alto | Muy alto | |
| Gestión del ministerio público | Deficiente | Recuento | 9 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| | Regular | Recuento | 1 | 5 | 1 | 0 | 7 |
| | Bueno | Recuento | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Excelente | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total | | Recuento | 10 | 8 | 3 | 2 | 23 |

Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 4 columnas y 4 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 4*4, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir, $(c-1)(f-1)$, por lo tanto, $(4-1) * (4-1) = 9$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 09 grados de libertad, el valor de Chi cuadrado tabular (x^2_{α}) es 16,92 (Ver anexo – Chi cuadrado).

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del Chi cuadrado para el presente estudio es:

H₁: La gestión del Ministerio Público tiene relación con la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.

TABLA N° 6 VALORES DE CHI CUADRADO DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado | 23,604 ^a | 9 | ,005 |
| N de casos válidos | 23 | | |

Fuente: tabulación de datos spss

TABLA N° 7 CUADRO DE TOMA DE DECISIÓN EN FUNCIÓN A RESULTADOS DEL CHI CUADRADO CALCULADO Y TABULAR

| Gestión del Ministerio Público y satisfacción | X ² _c | gl | Nivel de significancia | X ² _t | Decisión |
|---|-----------------------------|----|------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | 23,604 | 09 | 0.05 | 16,92* | Se rechaza la H ₀ |

Fuente: SPSS 21

El valor de Chi cuadrado calculado (x_c^2) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado x_c^2 (23,604), siendo mayor que el valor tabular x_t^2 (16.92), es decir, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación buscó determinar la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017, el mismo que utilizando la prueba de Chi Cuadrado se determina la existencia de dicha relación, el mismo que se evidencia a partir del valor de Chi Cuadrado tabular ($\chi^2_t = 16.92$) y un valor de Chi cuadrado calculado de ($\chi^2_t = 23.604$) y el nivel de significancia asintótica de 0.0:

La gestión de cualquier entidad pública desde la perspectiva de los usuarios es evaluada en función no sólo de los indicadores propios de la labor de la institución, y en el caso del Ministerio Público expresado en la labor que desempeña la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, también por las expectativas satisfechas en función del accionar que desarrollan, por tanto es de esperar que una buena actuación fiscal conllevará a tener niveles de satisfacción elevados de los usuarios, aun cuando en el accionar de los fiscales una de las partes, en especial a la cual no se le da la razón en el proceso investigador no siempre tendrá una opinión favorable del accionar de los fiscales.

Los valores expresados en la investigación, que demuestran la relación entre el accionar del Ministerio Público como parte encargada de perseguir el delito y garantizar la defensa de los derechos de los ciudadanos, se corrobora con lo indicado por Jiménez y Gonzaga (2010), quienes manifiestan que existe una relación directa entre la valoración del principio de oportunidad de parte de los litigantes con las políticas de persecución utilizadas por los fiscales, donde el plazo razonable de la investigación tiene incluso una mayor valoración que los fundamentos jurídicos de las demandas acusatorias de los fiscales.

Si bien se evidencia que existe relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción de los usuarios, los niveles de valoración de los indicadores que conforman las variables en estudio nos indican que categorías deficiente y regular muestran valores relativamente altos, lo que conlleva a inferir que existen usuarios insatisfechos de la gestión que realiza la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, lo que se corrobora con lo indicado por Eufrazio y Silva (2011), quienes indican que la falta de predictibilidad en la solución y la falta de accesibilidad que tiene la población al Sistema de Administración de Justicia, así como la defensa de la legalidad y de los intereses públicos tutelados por el derecho, son aspectos poco valorados por los usuarios, aspectos que generan la insatisfacción de los servicios, elementos presentes en la presente investigación.

Si bien la valoración es relativamente alta de los indicadores de la gestión que realiza el Ministerio Público a través de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, existe poco más de 1/3 de los usuarios que lo catalogan como deficiente y regular, aspectos que son corroborados con lo indicado por Anker, C. (2015), que menciona que “los niveles de frustración de las víctimas por acceso a una justicia justa ha disminuido grandemente, valorando aspectos como la respuesta oportuna a las necesidades de las víctimas y a la protección de sus intereses durante todo el proceso, entendiéndola como sujeto de derechos, valorando la calidad y el tipo de actuación de los diversos órganos involucrados en la persecución penal, lo que se asocia a la intervención o control sobre la victimización secundaria. (p.53), aspectos presentes en la presente investigación.

La actuación fiscal como garante de la legalidad, constituye un elemento clave en el accionar jurisdiccional tendientes brindar seguridad jurídica a los usuarios, elementos que se corroboran con lo indicado por Fernández, A. (2013), que dice que “los elementos fácticos de una buena administración de justicia a nivel fiscal están determinados no sólo por las garantías del proceso debido y la tutela jurisdiccional de los derechos fundamentales, sino también la garantía de la unidad de actuación de todos los fiscales que garanticen la consecución del

principio de seguridad jurídica y, como ingrediente fundamental del mismo, de la igualdad en la aplicación de la ley (p. 349).

Los resultados del nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores indican que más del 50% lo consideran en niveles regular y deficiente; valores muy cercanos lo indicado por Justicia Viva (2015) que indica que la valoración de satisfacción de los usuarios que se tiene del Ministerio Público, cuya labor se expresa a través de las fiscalías a nivel nacional, es de 50%, resaltando entre los atributos su confiabilidad y el trato amable recibido” (p. 23).

Los aspectos de la calidad de la atención expresados en la actitud que tienen los fiscales y el personal al momento de brindar la atención y por tanto valorar las denuncias interpuestas no son los óptimos, los mismos que guardan relación con lo manifestado por Pantigoso, R (2014) que menciona que “el nivel de satisfacción de los usuarios representa el 47.45%, valorando aspectos como la confiabilidad y la calidez del trato recibido durante la atención, así como la orientación recibida y los aspectos de la calidad expresados por los usuarios de la actuación fiscal según la percepción de los trabajadores de la fiscalía están referidos a la garantía del derecho constitucional al debido proceso y la capacidad de mantener lealtad con la función de defensa de la legalidad, sin desvirtuar pruebas o desmerecerlas que puedan perjudicar a las partes”, elementos que si bien están presentes en la institución evaluada, aún existen valoraciones que expresan que existen acciones por mejorar para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La gestión del Ministerio Público tiene relación con la satisfacción de los usuarios desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017, determinada a través de la prueba de Chi Cuadrado, donde el valor de Chi Cuadrado tabular ($\chi^2_t = 16.92$) es menor al valor de Chi cuadrado calculado ($\chi^2 = 23.604$) y el nivel de significancia asintótica de 0.0.
- 5.2. El nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, es deficiente y regular con valores de 48% y 30% respectivamente.
- 5.3. El nivel de satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, nos indica que el aspecto procesal y actitudinal es bajo prevalentemente en un 43%.

VI. RECOMENDACIONES

- 5.1. A fin de satisfacer a los usuarios y mejorar la gestión del ministerio se solicita a los Fiscales de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, implementar un Cuadro de Mando Integral para hacer seguimiento de los indicadores de gestión, para evaluar los procesos y generar lecciones aprendidas para una mejora constante de los servicios que brinda.
- 5.2. Con la finalidad de cumplir con los indicadores de gestión se solicita a los trabajadores de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, desarrollar procesos tendientes a optimizar la calidad de la atención al usuario, utilizando las estrategias de la gestión por resultados como herramienta de una gestión pública eficiente.
- 5.3. A la Defensoría del Pueblo, para que el usuario se sienta satisfecho se solicita desarrollar un plan de acompañamiento ciudadano tendientes a que se cumplan los procedimientos jurisdiccionales establecidos para el Ministerio Público, en pro de una calidad de la atención hacia los usuarios.

VII. REFERENCIAS

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios -AEVAL. (2015). *“Prácticas de Servicio al Cliente en entidades del Sector Público”*. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Bogotá. Colombia. En: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Alarcón, R. (2008). *“Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento”*. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria. Lima Perú.
- Anker, C. (2015). *El Ministerio Público y su relación con las Víctimas: Anhelo de justicia o frustración*. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Santiago. Chile. En: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/anker_cu/sources/anker_cu.pdf
- Armijo, J. (2013) *Los indicadores de la gestión fiscal: Una aproximación del Presupuesto por Resultados a la Gestión del Ministerio Público*. Escuela Nacional de la Magistratura. Lima. Perú.
- Balcazar, A. (2015) *La administración de justicia como mecanismo de inclusión social en el Juzgado Penal Mixto de Rioja, año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Eufracio, D. & Silva, N. (2011). *Modernización del Sistema de Administración de Justicia, propuesta para una mejora continúa del servicio jurisdiccional*.

Universidad Nacional de Ingeniería. Facultad de Ingeniería Económica y Ciencias Sociales. Lima. Perú En: http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/206/1/eufracio_Id.pdf

Fernández, A. (2013). La posición del Ministerio Público en la Constitución Española de 1978: Elementos fácticos de una buena administración de justicia a nivel fiscal. Universidad de Córdoba. Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Córdoba. España. En: <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/11119/2013000000834.pdf?sequence=4>

Ferreira, J. (2012) *Gestión de Calidad en los Tribunales*. Gaceta Jurídica. Gestión. La Paz. Bolivia. En: http://www.la-razon.com/index.php?_url=/la_gaceta_juridica/Gestion-calidad-tribunales_0_1601839878.html

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México DF. México

Hill, M. y Jim, P. (2004) *“La satisfacción de los usuarios desde la calidad de los servicios”*. Editorial Saturno. México.

Huanca, A. (2012). *Funciones y Atribuciones del Ministerio Público*. Libertas et Justitia. Lima. Perú. En: <http://antoniohuancapacheco.blogspot.pe/2012/10/funciones-y-atribuciones-del-ministerio.html>

Jiménez, C. & Gonzaga, J. (2010). *Análisis de los criterios de oportunidad en las políticas de persecución penal del Ministerio Público en concordancia con*

el Principio de Igualdad: La satisfacción de los usuarios". Universidad de Costa Rica. Facultad de Derecho. San José. Costa Rica. En: http://ijj.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/t10-analisis_de_los_criterios_de_oportunidad_en_las_politicas_de_persecucion_penal_/ordancia_con_el_principio_de_igualdad.pdf

Justicia Viva (2016) *Análisis de la Justicia desde la perspectiva ciudadana, año 2015*. Lima. Perú: Editorial Mediterráneo

Lamas, L. (2015) *El Ministerio Público como organismo constitucional*. Lima. Perú: Legis Editores.

Ministerio Público del Perú. Anuario Estadístico 2015. "*Encuesta Satisfacción del Usuario del Ministerio Público*". En: http://www.mpfm.gob.pe/Docs/files/ANUARIO_ESTADISTICO_2015.pdf

Navarro, N. (2013). *Calidad De Sentencias De: Homicidio Culposo Expediente N°O1248-2003 -0-2501-Jr-Pe-2. Distrito Judicial del Santa. Chimbote*". Universidad Católica de Chimbote. Facultad de Derecho y Ciencia Política. Lima. Perú. En: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/archivo/014231/tarea/44405/01423120130531025905.pdf>

Pantigoso, R. (2014) Tesis "Satisfacción de usuarios en Sistemas de Administración de Justicia en el Ministerio Público". Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Lima. Perú.

- Parasuraman, Z. y Berry, H. (2015) *Conceptual Model of Service Quality an its implications for future research*. Edition Amercan Marketing Association. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/1251430.pdf>
- Placencia, L. (2012). *La satisfacción de los litigantes en los procesos de Hábeas Corpus contra actos de investigación preliminar en sede fiscal*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela Posgrado. Perú. En <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1597>
- Ministerio Público del Perú. (2016) *Estadísticas Ministerio Público*. Lima. Perú. En: <http://portal.mpfm.gob.pe/home/informesestadisticos>
- Romero, Ch. (2011). *Análisis de la debilidad investigativa del Ministerio Público en Guatemala, desde garantía del derecho ciudadano*. Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídica y Sociales. Guatemala. En: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8538.pdf
- Shack, N. (2014) *El Presupuesto por Resultados*. Ministerio de Economía y Finanzas. Dirección Nacional de Presupuesto Público. Lima. Perú.
- Vaca, P. (2011). *La Objetividad del Fiscal en el Sistema Penal Acusatorio y la calidad de la acusación desde la óptica ciudadana*. Universidad Andina Simón Bolívar. Área de Derecho. Quito. Ecuador. (80 p) En: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/974>
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicios: Conceptos y Herramientas*. Universidad de la Sabana. Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas. 3° edición.

Villar, R. (2014) *“El Ministerio Público y la defensa de la legalidad como política pública, Fiscalía Mixta de Nueva Cajamarca, año 2014”* Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Zavaleta, R. & Villarreal, O. (2016). Tesis *“Rasgos inquisitivos en la Etapa del Juzgamiento en el Nuevo Código Procesal Penal Peruano: Expectativas y anhelos de los litigantes”*. Universidad Nacional De Trujillo. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. En:
<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/5217>

ANEXOS

✓ Matriz de consistencia

TITULO: “Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017”

AUTOR: Br. Gisela Tafur Bardalez

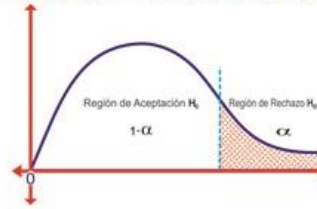
| DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA | | | |
|--|--|---|---|
| <p>El Ministerio Público, en los procesos penales tienen la responsabilidad de la carga de la prueba y dirigir la investigación acusatoria, La percepción ciudadana sobre su labor no es la adecuada, es así que la institución Justicia Viva (2012) que el 87% de la población considera deficiente el servicio de justicia, siendo los factores preponderantes de tal determinación la corrupción y la vulneración de los plazos razonables de cada proceso, sin embargo la valoración de satisfacción de los usuarios que se tiene del Ministerio Público, según Justicia Viva es de 50%, resaltando entre los atributos su confiabilidad y el trato amable recibido” (p. 23), En el caso de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, en el año 2015 un fiscal fue denunciado por cohecho por un litigante y sobre el cual se inició un proceso judicial, aún en marcha; y se tienen reportes periodísticos de quejas de deficiencias en la atención, en especial por la demora en la resolución de los casos. Es menester también analizar que en los casos de denuncias judiciales, y en este caso a nivel fiscal, las personas que se encuentran involucradas independientemente del nivel de responsabilidad que puedan o no tener frente al inicio de una investigación o acusación fiscal, interpondrán diverso mecanismos de defensa, y por lo general cuando el fallo no les sea favorable, siempre se excusarán en que la autoridad fiscal no ha actuado de acuerdo a ley o se ha excedido en alguna función y/o atribución que los ha perjudicado. Finalmente, no se cuentan con datos estadísticos que nos permitan evaluar el performance de actuación de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, sobre todo desde la percepción del trabajador.</p> | | | |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL | HIPOTESIS | OBJETIVOS | ASPECTOS TEÓRICOS |
| <p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo San Martín, Año 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión del Ministerio Público en la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, año 2017? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo San Martín,</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL H_i: La gestión del Ministerio Público tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.</p> <p>H_o: La gestión del Ministerio Público no tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión del Ministerio Público y la satisfacción de los usuarios según la percepción de los usuarios en la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión del Ministerio Público en la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, año 2017. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios según la percepción de los trabajadores en la</p> | <p>1.El Ministerio Público 1.1. Rol del Ministerio Público 1.2. Rol de los Fiscales 1.3. Indicadores de Gestión del Ministerio Público 2. Satisfacción de los Usuarios 2.1. Satisfacción de los usuarios en sistemas de administración de justicia 2.2. Factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios</p> |

| | | | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|---|---|--|
| año 2017? | | Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, año 2017 | | | | |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | VARIABLES DE ESTUDIO | | | POBLACIÓN Y MUESTRA | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | |
| <p>Investigación Descriptiva correlacional</p> <pre> graph TD m --> O1 m --> O2 O1 --> O2 </pre> | VARIABLE 1 | | | | <p>Población 23 trabajadores</p> <p>Muestra 23 trabajadores</p> | <p>Encuesta Para recoger la satisfacción desde la percepción de los trabajadores del Ministerio Público.</p> |
| | Variable | Dimensión | Indicadores | Escala de medición | | |
| | Gestión del Ministerio Público | Eficacia | Atención de Denuncias | Nominal. Con escala de respuestas tipo Likert 1.Deficiente 2.Regular 3.Bueno 4.Excelente | | |
| | | | Denuncias con apertura de investigación | | | |
| | | | Denuncias con investigación preliminar | | | |
| | | | Denuncias con acusación fiscal | | | |
| | | Comunicación de archivo de denuncias | | | | |
| | | Eficiencia | Duración del Proceso | | | |
| | Satisfacción | Procesal | Cumplimiento de plazo razonable | Nominal. Con escala de respuestas tipo Likert 1.Deficiente 2.Regular 3.Bueno 4.Excelente | | |
| | | | De la calidad de la argumentación de la denuncia | | | |
| De la oportunidad procesal | | | | | | |
| Predictibilidad de la acción fiscal | | | | | | |
| Quejas ante los órganos de control | | | | | | |
| Actitudinal | Actitudinal | Probidad de la actuación fiscal | | | | |
| | | Amabilidad y cortesía en la atención | | | | |
| | | Compromiso con la labor de acceso a la justicia | | | | |
| | | Quejas en el libro de reclamaciones | | | | |
| VARIABLE 2 | | | | | | |
| Variable | Dimensión | Indicadores | Escala de medición | | | |

✓ Chi cuadrado

TABLA DE LA DISTRIBUCIÓN CHI - CUADRADO

$1-\alpha$ = nivel de confianza
 r = Grados de libertad
 $r = (\text{categ. } x - 1) (\text{categ. } Y - 1)$



| r | 1- α | | | | | | | | | |
|-----|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 0.005 | 0.01 | 0.025 | 0.050 | 0.100 | 0.900 | 0.950 | 0.975 | 0.990 | 0.995 |
| 1 | 0.0000 | 0.0002 | 0.001 | 0.0039 | 0.0158 | 2.71 | 3.84 | 5.02 | 6.64 | 7.88 |
| 2 | 0.0100 | 0.0201 | 0.0506 | 0.103 | 0.211 | 4.61 | 5.99 | 7.38 | 9.21 | 10.60 |
| 3 | 0.072 | 0.115 | 0.216 | 0.352 | 0.548 | 6.25 | 7.82 | 9.35 | 11.35 | 12.84 |
| 4 | 0.207 | 0.297 | 0.484 | 0.711 | 1.064 | 7.78 | 9.49 | 11.14 | 13.28 | 14.86 |
| 5 | 0.412 | 0.554 | 0.831 | 1.145 | 1.61 | 9.24 | 11.07 | 12.83 | 15.09 | 16.75 |
| 6 | 0.676 | 0.872 | 1.24 | 1.64 | 2.20 | 10.65 | 12.59 | 14.45 | 16.81 | 18.55 |
| 7 | 0.989 | 1.24 | 1.69 | 2.17 | 2.83 | 12.02 | 14.07 | 16.01 | 18.48 | 20.28 |
| 8 | 1.34 | 1.65 | 2.18 | 2.73 | 3.49 | 13.36 | 15.51 | 17.54 | 20.09 | 21.96 |
| 9 | 1.74 | 2.09 | 2.70 | 3.33 | 4.17 | 14.68 | 16.92 | 19.02 | 21.67 | 23.59 |
| 10 | 2.16 | 2.56 | 3.25 | 3.94 | 4.87 | 15.99 | 18.31 | 20.48 | 23.21 | 25.19 |
| 11 | 2.60 | 3.05 | 3.82 | 4.58 | 5.58 | 17.28 | 19.68 | 21.92 | 24.73 | 26.76 |
| 12 | 3.07 | 3.57 | 4.40 | 5.23 | 6.30 | 18.55 | 21.03 | 23.34 | 26.22 | 28.30 |
| 13 | 3.57 | 4.11 | 5.01 | 5.89 | 7.04 | 19.81 | 22.36 | 24.74 | 27.69 | 29.82 |
| 14 | 4.07 | 4.66 | 5.63 | 6.57 | 7.79 | 21.06 | 23.69 | 26.12 | 29.14 | 31.32 |
| 15 | 4.60 | 5.23 | 6.26 | 7.26 | 8.55 | 22.31 | 25.00 | 27.49 | 30.58 | 32.80 |
| 16 | 5.14 | 5.81 | 6.91 | 7.96 | 9.31 | 23.54 | 26.30 | 28.85 | 32.00 | 34.27 |
| 17 | 5.70 | 6.41 | 7.56 | 8.67 | 10.09 | 24.77 | 27.59 | 30.19 | 33.41 | 35.72 |
| 18 | 6.27 | 7.01 | 8.23 | 9.39 | 10.87 | 25.99 | 28.87 | 31.53 | 34.81 | 37.16 |
| 19 | 6.84 | 7.63 | 8.91 | 10.12 | 11.65 | 27.20 | 30.14 | 32.85 | 36.19 | 38.58 |
| 20 | 7.43 | 8.26 | 9.59 | 10.85 | 12.44 | 28.41 | 31.41 | 34.17 | 37.57 | 40.00 |
| 21 | 8.03 | 8.9 | 10.28 | 11.59 | 13.24 | 29.62 | 32.67 | 35.48 | 38.93 | 41.40 |
| 22 | 8.64 | 9.54 | 10.98 | 12.34 | 14.04 | 30.81 | 33.92 | 36.78 | 40.29 | 42.8 |
| 23 | 9.26 | 10.20 | 11.69 | 13.09 | 14.85 | 32.01 | 35.17 | 38.08 | 41.64 | 44.18 |
| 24 | 9.89 | 10.86 | 12.40 | 13.85 | 15.66 | 33.20 | 36.42 | 39.36 | 42.98 | 45.56 |
| 25 | 10.52 | 11.52 | 13.12 | 14.61 | 16.47 | 34.38 | 37.65 | 40.65 | 44.31 | 46.93 |
| 26 | 11.16 | 12.20 | 13.84 | 15.38 | 17.29 | 35.56 | 38.89 | 41.92 | 45.64 | 48.29 |
| 27 | 11.81 | 12.88 | 14.57 | 16.15 | 18.11 | 36.74 | 40.11 | 43.19 | 46.96 | 49.64 |
| 28 | 12.46 | 13.57 | 15.31 | 16.93 | 18.94 | 37.92 | 41.34 | 44.46 | 48.28 | 50.99 |
| 29 | 13.12 | 14.26 | 16.05 | 17.71 | 19.77 | 39.09 | 42.56 | 45.72 | 49.59 | 52.34 |
| 30 | 13.79 | 14.95 | 16.79 | 18.49 | 20.60 | 40.26 | 43.77 | 46.98 | 50.89 | 53.67 |
| 40 | 20.71 | 22.16 | 24.43 | 26.51 | 29.05 | 51.81 | 55.76 | 59.34 | 63.69 | 66.77 |
| 50 | 27.99 | 29.71 | 32.36 | 34.76 | 37.69 | 63.17 | 67.50 | 71.42 | 76.15 | 79.49 |
| 60 | 35.53 | 37.48 | 40.48 | 43.19 | 46.46 | 74.40 | 79.08 | 83.30 | 88.38 | 91.95 |
| 70 | 43.28 | 45.44 | 48.76 | 51.74 | 55.33 | 85.53 | 90.53 | 95.02 | 100.4 | 104.2 |
| 80 | 51.17 | 53.54 | 57.15 | 60.39 | 64.38 | 96.58 | 101.9 | 106.6 | 112.3 | 116.3 |
| 90 | 59.20 | 61.75 | 65.65 | 69.13 | 73.29 | 107.6 | 113.1 | 118.1 | 124.1 | 128.3 |
| 100 | 67.33 | 70.06 | 74.22 | 77.93 | 82.36 | 118.5 | 124.3 | 129.6 | 135.8 | 140.2 |

- ✓ Ficha de encuesta

ENCUESTA PARA EL RECOJO DE INFORMACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION “LA GESTION DEL MINISTERIO PUBLICO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALIA MIXTA DE LA BANDA DE SHILCAYO, AÑO 2017”

Ficha de Encuesta

Instrucciones:

- a) Esta entrevista constituye una herramienta para obtener información referida a la satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo y no constituye ningún acto de control ciudadano o control jurisdiccional
- b) Esto es una acción dentro del marco de una investigación científica y los datos obtenidos tienen carácter confidencial.
- c) Responder las preguntas con sinceridad y objetividad.,
- d) Se le agradece por anticipado su participación.

Fecha de encuesta:

| Items N° | Gestión del Ministerio Público | Escalas | | | |
|---|---|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Excelente |
| Dimensión: Eficacia de la Gestión del Ministerio Público | | | | | |
| 1 | ¿Cómo califica usted el servicio que se solicita en la Fiscalía? | | | | |
| 2 | ¿Cómo considera usted la atención de la denuncia interpuesta por los usuarios? | | | | |
| 3 | ¿Como percibe usted la celeridad de la denuncia interpuesta, a fin de generar un acto de apertura de investigación? | | | | |
| 4 | ¿Cómo califica usted la celeridad de la denuncia interpuesta, a fin de generar una investigación preliminar? | | | | |
| 5 | ¿Cómo considera usted la celeridad de la denuncia interpuesta, a fin de generar una acusación fiscal? | | | | |
| 6 | ¿Cómo percibe el proceso de archivo de las denuncias interpuestas? | | | | |
| 7 | ¿Cómo considera el tiempo de archivamiento de las denuncias? | | | | |
| Dimensión: Eficiencia de la Gestión del Ministerio Público | | Deficiente | Regular | Bueno | Excelente |
| 8 | ¿Cómo califica usted la duración de los procesos? | | | | |
| 9 | ¿Cómo percibe usted el resultado de las denuncias fiscales? | | | | |
| 10 | ¿Cómo considera usted la contribución de defensa de la legalidad? | | | | |

| Items N° | Satisfacción del usuario desde la percepción del trabajador | Escalas | | | |
|-------------------------------|--|-------------|--------------|-------------|---------------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| Dimensión: Procesal | | | | | |
| 1 | ¿Cómo califica el derecho al plazo razonable en cada una de las etapas del proceso? | | | | |
| 2 | ¿Cómo considera la calidad de la argumentación en cada una de las etapas del proceso? | | | | |
| 3 | ¿Cómo percibe la oportunidad procesal en cada diligencia? | | | | |
| 4 | ¿Cómo considera la predictibilidad de la acción del fiscal en la toma de sus decisiones? | | | | |
| 5 | ¿Cómo califica la acción del fiscal ante los órganos de control jurisdiccional? | | | | |
| 6 | ¿Cómo percibe la acción del fiscal ante el libro de reclamaciones? | | | | |
| Dimensión: Actitudinal | | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| 7 | ¿Cómo considera la calidad de la actuación fiscal? | | | | |
| 8 | ¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en la atención? | | | | |
| 9 | ¿Cómo califica la infraestructura de la institución? | | | | |
| 10 | ¿Cómo califica el compromiso con la labor de acceso a la justicia? | | | | |

✓ Confiabilidad de instrumento

CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN – ALFA DE CRONBACH

La fórmula de cálculo es:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 = Es la varianza del ítem i
- S_t^2 = Es la varianza de los valores totales observados
- K = Es número de preguntas o ítems

Luego de efectuado el cálculo con el soporte del software SPSS se tiene:

| | Valor |
|----------------------|-------|
| Alfa de Cronbach | 0.863 |
| N° Elementos válidos | 23 |

✓ Validación del instrumento

FICHAS DE VALIDACION DE JUCIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
|--|--------------------------|--|---------------------------|
| Juarez Díaz, Juan Rafael | UNSM-T UCV CREBE | Dr. En administración Dr. En Ciencias de la Educación | Gissela Tafur Bardalez |
| TITULO: "Gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017" | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | | X |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | | X |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 10 de Junio del 2017.

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
DOCENTE

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| | | | |
|--|--------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
| Juarez Díaz, Juan Rafael | UNSM-T | Dr. En administración | Gissela Tafur Bardalez |
| | UCV | Dr. En Ciencias de la Educación | |
| | CREBE | | |
| TITULO: "Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017" | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

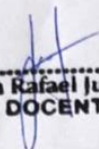
| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | | X |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | | X |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 10 de Junio del 2017.



Dr. Juan Rafael Juarez Diaz,
DOCENTE

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
| Pretell Paredes, Luis Alberto | PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO | Magister en Gerencia Social | Gissela Tafur Bardález |
| TITULO: "Gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017." | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | X | |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | | X |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 10 de Junio del 2017

[Firma]
 G. J. 2017
 Instituto de Gerencia Social

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
| Pretell Paredes, Luis Alberto | PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO | Magister en Gerencia Social | Gissela Tafur Bardález |
| TITULO: "Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017". | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | X | |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | | X |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 10 de Junio del 2017


 Luis Alberto Pretell Paredes
 C.I.P. 501611
 Magister en Gerencia Social

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
|---------------------------------------|---|---|---------------------------|
| Encomenderos Bancallan, Ivo Martín | Escuela de posgrado de la UCV Conservación Internacional Perú | Economista Magister en docencia Universitaria | Gissela Tafur Bardalez |

TITULO:

"Gestión del Ministerio Público desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017."

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | X | |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | X | |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | X | |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | X | |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Buena (4)

Tarapoto; 10 de Junio del 2017.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan
 BCN - BANCA
 NRO. 6124 - CRLAM

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS:

| | | | |
|--|--|--|------------------------------|
| Apellidos y Nombres del Experto | Institución donde labora | Grado | Autor(es) del Instrumento |
| Encomenderos Bancallan, Ivo Martín | Escuela de posgrado de la UCV Conservación Internacional Perú | Economista Magister en docencia Universitaria | Gissela Tafur Bardalez |
| TITULO: "Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017". | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | X | |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índice, indicadores y las dimensiones | | | | X | |
| METODOLOGIA | Las estrategias responde al propósito del diagnostico | | | | X | |
| OPORTUNIDAD | El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado | | | | X | |

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Buena (4)

Tarapoto; 10 de Junio del 2017


 Mg Ivo M. Encomenderos Bancallan
 ECONOMISTA
 REG. 0134 - CELAM

✓ Constancia de aceptación



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA PROVINCIAL MIXTA
DE LA BANDA DE SHILCAYO

CONSTANCIA

La que suscribe, Fiscal de la Fiscalía Mixta de La Banda de Shilcayo, deja constancia que:

La Bachiller Gissela Tafur Bardález, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, ha tenido acceso a nuestras oficinas para el desarrollo de su proyecto de investigación titulado "Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017".

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines académicos y administrativos en la Universidad César Vallejo – Tarapoto.

La Banda de Shilcayo, Mayo de 2017



Luz Angélica Pretell Paredes
FISCAL AJUSTO PROVINCIAL
Fiscalía Provincial Mixta
LA BANDA DE SHILCAYO

✓ Repositorio Biblioteca

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Gissela Tafun Banda....., identificado con DNI (X)
OTRO () Nº: 42613409....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción
de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Chilcaya
San Martín, año 2017..... en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

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


.....
FIRMA

DNI: 42613409.....

FECHA: 13 de Noviembre 2017

✓ Informe de Originalidad

Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE
INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

3%

★ docslide.us

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Acta de Originalidad de Aprobación de Tesis




Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

El Docente Metodólogo de Investigación, Dr. **Juan Rafael Juarez Díaz**, ha revisado la tesis del estudiante **Br. Gissela Tafur Bardález**; titulada: "Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017", constato que la misma tiene un índice de similitud de 17%. Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de noviembre de 2017.


.....**Dr. Juan Rafael Juarez Díaz**.....
Docente Metodólogo
DNI: 00832534