



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de
atención en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

Bayes Antunez, Angelica Elvira (orcid.org/0000-0002-4192-9807)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Fausto y Manuela

A mis hermanos Gladiz, Carlos, Juan y Erik

A mi hijo Luis

Por su apoyo incondicional

Angélica Elvira

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Roque Wilmar Florián Plasencia y a la institución Distrito Fiscal del Santa

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice del contenidos	IV
Índice de tablas y figuras	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	64

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Distribución de usuarios atendidos semanalmente en las Usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022	19
Tabla 2. Distribución de la muestra de estudio de usuarios atendidos semanalmente en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022	20
Tabla 3. Instrumentos de recolección de datos	21
Tabla 4. Escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”	22
Tabla 5. Niveles de Valoración de la variable y dimensiones	24
Tabla 6. Niveles de percepción de la calidad de servicios de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022	26
Tabla 7. Niveles de calidad del servicio, según sexo de los trabajadores y rango de edad	27
Tabla 8. Niveles de calidad del servicio, según lugar de dependencia y vínculo con la Fiscalía	28
Tabla 9. Niveles de calidad del servicio, según lugar de dependencia y vínculo con la Fiscalía	29
Tabla 10. Análisis de nivel de gestión ambiental municipal en la conservación de los Humedales de Villa María del Santa, según indicadores.	30

Índice de figuras y cuadros

	Pág.
Figura 1. Interpretación gráfica de estadígrafos del del nivel de satisfacción de calidad de servicios	27
Figura 2. Niveles de la calidad de servicio al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022, según sus dimensiones de estudio.	29
Cuadro 1 Matriz del procesamiento cualitativo: Calidad de servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote.	32
Cuadro 2 Matriz del procesamiento cualitativo: Develar sugerencias de estrategias para mejorar la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote.	33

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo, plantear lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022. El enfoque metodológico fue mixto: cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptiva – propositiva. La muestra integrada por 168 usuarios. Las técnicas empleadas para recolectar información fue la encuesta y entrevista. Para el análisis de datos se empleó los estadísticos descriptivos y para la parte cualitativa se aplicó el análisis categorial. De los resultados se determinó que el 45,2% de los usuarios encuestados según la percepción de los usuarios se valora en un nivel regular. Concluyendo que los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio son: Desarrollo de un plan para incrementar el presupuesto, para el mejoramiento las instalaciones para la atención al usuario; Implementación de un protocolo integral de atención transversal a usuarios; desarrollo de un plan de identidad propia de atención al usuario, como si fuera una marca de imagen registrada; implementación de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, e Implementación de un software de calificación del servicio y un sistema para medir la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad del servicio de atención, lineamientos estratégicos, fiscalía penal

ABSTRACT

The objective of this research was to propose strategic guidelines to improve the quality of user service in the Chimbote Criminal Prosecutor's Offices, 2022. The methodological approach was mixed: quantitative and qualitative, descriptive - propositional. The sample made up of 168 users. The techniques used to collect information were the survey and interview. For data analysis, descriptive statistics were used and for the qualitative part, categorical analysis was applied. From the results, it was determined that 45,2% of the users surveyed according to the perception of the users value themselves at a regular level, a figure that coincides with what they value at a low level. Concluding that the strategic guidelines to improve the quality of the service are: Development of a plan to increase the budget, to improve the facilities for customer service; Implementation of a comprehensive protocol for transversal attention to users; development of a user service identity plan, as if it were a registered image brand; implementation of indicators to measure user satisfaction, and Implementation of service rating software and a system to measure user satisfaction.

Keywords: Quality of care service, strategic guidelines, criminal prosecution

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio de atención al usuario realizado en las entidades públicas, entre ellas de la Fiscalía, se encuentran en constante cuestionamiento debido a diversos factores tales como: El trato inadecuado y la falta de empatía de los servidores públicos; respuesta tardía o ausencia de capacidad para resolver el problema de los usuarios; la excesiva carga laboral que limita al personal por factores de tiempo, ofrecer un servicio personal y oportuno a los usuarios; la deficiente organización de la programación de diligencias, generando programaciones inesperadas; las restricciones impuestas por el personal, para la entrega de copia digital de la carpeta fiscal a los usuarios; falta de interés del personal fiscal para absolver consultas de los usuarios, quienes esperan un servicio de calidad, entendida con eficacia y trato digno (Gilmore y Moraes,1996).

A nivel internacional, España hace casi una década presento una problemática similar con respecto a las dificultades para atender todas las debilidades, deficiencias y vacíos que rodean los procesos de atención, que en efecto genere satisfacción en el usuario ofrecido por el Ministerio Fiscal. Toda vez que pese a considerarse un organismo autónomo, este no contaba con autonomía económica plena, ello genero recortes sustanciales en su presupuesto, obligando a un recorte en el personal fiscal, disminución en proyectos que buscaban la mejora continua del servicio y entre otros problemas, conllevando a un deficiente servicio (Moya, 2014), pese a la publicación de Cartas de Servicios, en los que se informa a la población sobre los servicios que ofrecen los diferentes organismos públicos y los compromisos de la entrega de servicios dotados de calidad.

Sin embargo, surgió la imperante necesidad de mejorar las relaciones con la población que, en el contexto del COVID – 19, se caracterizó por el distanciamiento corporal como medida de seguridad, por lo cual, la implementación de la tecnología para permitir acortar este distanciamiento con la ciudadanía, se ha convertido en una prioridad para las Instituciones , en ese sentido, se tomo medidas como la digitalización de los servicios y la información, permitiendo la culminación de 440 mil procesos judiciales y 88 mil accesos a los expedientes digitales, concluyendo

en una mejora sustancial de la calidad del servicio ofrecido (Secretaría General Técnica, 2021).

Por otro lado, Ceja (2014) señala que similar problemática se presenta en países de Latinoamérica en lo concerniente a la atención de los usuarios en las Fiscalías, siendo el origen de sus problemas la deficiencia en el diseño de sus planes institucionales, puesto que, no responden al nuevo sistema implementado que, a diferencia del sistema inquisitivo impone nuevos sistemas de acusación con demandas sociales distintas en el contexto actual. Añade que, Chile frente a esta problemática implementó como lineamiento de gestión una metodología de medición de la satisfacción de usuarios y realizando en el 2018 una encuesta que, busco medir el nivel de satisfacción de los usuarios obteniendo como resultado que, el 84% de encuestados calificó la atención suministrada a los usuarios en un nivel bueno (Gfk Collect, 2018).

A nivel nacional, la reforma procesal penal se implementó a partir del 2006 de forma progresiva, instaurándose primero en la ciudad de Huaura para luego extenderse a otros distritos del país; empero, dicha reforma procesal, no fue acompañada de variaciones esenciales a nivel de gestión institucional, manteniendo los mismos modelos organizacionales empleados para el proceso inquisitivo, consecuencia de ello, es que del total de las Fiscalías en el país, se registra que más de la mitad presentan un bajo nivel de aprobación de los usuarios, aunado a ello, los proyectos informáticos que buscan la mejora de sus servicios son carentes puesto que, los lineamientos estratégicos utilizados por la Fiscalía no están orientados a la atención satisfactoria del usuario y no se cuenta con el presupuesto necesario para tal fin (Navarro, 2018).

En ese sentido, con el propósito satisfacer a los usuarios mediante una atención de calidad, la Fiscalía de la Nación aprobó el plan de gobierno digital, como una nueva estrategia que representa la hoja de ruta para el periodo 2021 – 2023 e involucra acciones, objetivos y desafíos en atención con la visión país al 2050, política pública de modernización y sus planes institucionales (Herrera, 2020).

Asimismo, a nivel local se llevó a cabo un diagnóstico del servicio de

atención proporcionado en las fiscalías provinciales Penales Corporativas del Distrito Fiscal del Santa-Chimbote, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios que acuden a sus instalaciones, dicho instrumento se viene aplicando desde el año 2012, fecha que se implementó la reforma procesal y cuyo resultado fue que los usuarios en su mayoría consideran que el servicio es deficiente y de baja calidad. Empero, el mayor índice de insatisfacción se presenta en marzo del 2020, con el inicio de la pandemia mundial debido a las siguientes deficiencias: Inexistencia de un call center en las fiscalías penales con la finalidad de brindar atención, asistencia a los usuarios y que se efectúe el seguimiento de sus casos; inexistencia de una plataforma digital individualizada para cada sede fiscal del Ministerio Público, la falta de digitalización y entre otros.

Los usuarios también han advertido las siguientes deficiencias: Falta de implementación de la carpeta fiscal digital; falta de atención al usuario por plataformas como WhatsApp o telegram; falta de difusión del programa citas fiscales virtuales en el cual los usuarios interactúan con los fiscales, ya sea por la plataforma del Ministerio Público o por aplicativo, inexistencia de una casilla electrónica fiscal, inexistencia de un número de emergencia de atención al usuario, que no sea la de turno; falta de difusión de atención de los programas de víctimas y testigos, así como la coordinación de ambos programas; a la fecha no existe atención presencial al usuario en las fiscalías; falta de libro físico o virtual para las quejas, reclamos e insatisfacciones por la atención recibida.

Por otra parte, la calidad del servicio de atención al usuario está seriamente afectada debido a la pandemia (COVID-19) en todos sus aspectos y aun no se ha normalizado la atención personalizada al 100%, puesto que el trabajo remoto y audiencias virtuales se mantienen vigentes, a pesar de la brecha digital existente, especialmente en los usuarios vulnerables por su condición de mujer, niños, ancianos, discapacitados, factores de pobreza y entre otros. Asimismo, esta forma de atención virtual aun adolece de debilidades por la carencia de falta de interrelación personalizada del usuario y personal de la fiscalía. Bajo este razonamiento, la atención en el sistema de justicia, según Cucarella (2021) conllevó a que el Estado se vea obligado a adoptar medidas urgentes, pero solo están orientados a la continuidad de los procesos penales.

Es de tener en cuenta que la calidad del servicio conlleva a cimentar directrices gubernamentales, responsabilidad, seguridad y pureza, que posibilite el mejor desarrollo de la labor fiscal, con lineamientos estratégicos que implique la interconexión entre diversas áreas internas y fuera de la entidad, con el fin de satisfacer a los ciudadanos que acuden solicitando la atención de sus servicios (Alegre, 2018). A ello es de precisar, que todo plan de reforma de una gestión administrativa, sobre todo en la Fiscalías Penales de Chimbote se inicia con lineamientos estratégicos como son: Simplificar los procesos administrativos de atención; distribuir adecuadamente los recursos económicos disponibles en las áreas sensibles de atención; asimismo, en la gestión del despacho, se debe seleccionar casos, y priorizar la atención en la que sean involucrados personas vulnerables y de impacto social; impulsar la evaluación permanente de todos las áreas y procesos que comprende la atención al usuario, de tal modo que identifique los puntos débiles y se implemente los correctivos necesarios, de esa manera se logrará la satisfacción del usuario (Navarro, 2018).

Siendo así, la Fiscalía Penal debe satisfacer los requerimientos de los usuarios que acuden física y virtualmente a la entidad, con una mejora en la calidad del servicio, aunque constituya un reto difícil de cumplir; ya sea por la burocracia, por el trato negativo del personal que atiende al usuario, entre otros motivos (Chamoly y Palomino, 2021). Por ello, se requiere implementar ciertos lineamientos estratégicos que dé inicio al cambio radical del sistema de atención al usuario, cuya meta es generarle plena satisfacción, no solo por la inmediatez de la respuesta, sino por la eficacia de los servicios en todos los despachos fiscales y áreas administrativas.

En tal sentido, los lineamientos estratégicos que se deben aplicar para la formulación de procedimientos, específicamente en la gestión administrativa de las Fiscalías penales de Chimbote deben apuntar a la mejora de la gestión de la calidad del servicio ofrecido, como la abreviación en los procedimientos de atención y uso de la tecnología. Asimismo, para el logro de este objetivo, es necesario el fortalecimiento de las áreas gubernamentales o administrativas, lo que a su vez tendrá como resultado la eficaz prestación de los servicios de atención en el cual

se maximice esfuerzos para optimizar las operaciones internas de la entidad pública (Mostafa, 2020).

Es relevante precisar que, de acuerdo a los antecedentes de estudios revisados sobre propuestas de lineamientos estratégicos de atención, la mayoría optan por plantear aspectos referidos a la simplificación de los procesos, la capacitación del personal, el cambio de paradigma para una mejor atención al usuario, la puesta en práctica de un sistema tecnológico que facilite la entrega de información al usuario en digital (de fácil descarga), así como la imperiosa amabilidad y capacidad de respuesta del servidor al usuario, todos estos puntos son relevantes, si se pretende satisfacer al usuario y superar el paradigma que sostiene que, en las entidades públicas la atención al usuario no es óptima y eficaz.

Frente a estas dificultades advertidas del servicio de atención, se necesita identificar los factores que lo debilitan o agravan y que se constituyen en una barrera que impide el cumplimiento de los planes operativos institucionales del Ministerio Público. Asimismo, el conocimiento de estos factores facilitara a las Fiscalías Penales del Santa desarrollen lineamientos estratégicos, que le permita rediseñar los procesos, dinamizar las actividades y relaciones jurídicas para tener como prioridad la satisfacción del usuario, brindándole un óptimo servicio de calidad de atención. Cabe precisar, que el usuario por lo general requiere se le brinde procesos sencillos, reducción de plazos, lenguaje simple, para que le simplifiquen la vida, y en especial, requiere que la atención y capacidad de respuesta sea inmediata, todo ello, destinado a la satisfacción del usuario (Villegas, 2022).

Hasta la fecha todos los problemas descritos no han sido abordados por ningún trabajo de investigación en las Fiscalías Penales de Chimbote; por lo que, se puede inferir la existencia de vacíos que deben ser abordados en esta investigación.

Con el presente estudio se pretende identificar los problemas y debilidades del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Corporativas Penales del Santa - Chimbote; las cuales se agravaron con la llegada de la pandemia (ante la imposibilidad de la atención presencial); asimismo, se busca identificar factores condicionantes y a partir de lo advertido, el planteamiento de lineamientos

estratégicos que permitan superar estos puntos débiles del servicio de atención, hacia una mejora que satisfaga al usuario.

En ese sentido, se formula como problema general el siguiente: ¿Qué lineamientos estratégicos conllevan a mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías penales de Chimbote, 2022?

Respecto a las razones teóricas que justifican el estudio, es el desconocimiento de la problemática advertida de la calidad del servicio en las Fiscalías Corporativas Penales del Santa, escenario que es de suma transcendencia para abordar las bases teóricas que comprende la calidad de servicio y los lineamientos estratégicos a proponer para su mejora. Por tanto, el desarrollo de la investigación sirve para superar los vacíos en la calidad del servicio de atención al usuario, y al obtener los resultados, servirán para facilitar e identificar con objetividad y sensatez, la realidad que atraviesa los usuarios, proponiendo los lineamientos estratégicos adecuados. Desde esa perspectiva, este estudio sirve de apoyo para futuras investigaciones relacionadas a las variables propuestas en este estudio.

Desde el punto de vista social, la investigación es sumamente importante porque las propuestas de lineamientos estratégicos, está orientada a mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Santa, 2022, cuyos beneficiarios son los usuarios; es decir, para beneplácito de todos los que asistan a la fiscalía. Asimismo, los resultados de la investigación tienen proyección social, porque los lineamientos que se propongan tienen como norte mejorar la calidad del servicio, esto implica la permanente calificación de usuarios hacia el personal fiscal y administrativos, por medio de indicadores y otros instrumentos de evaluación de satisfacción del usuario.

La implicancia práctica de la investigación estriba, en identificar el problema real de la pésima atención al usuario, de las Fiscalías Penales del Santa, problema que se origina desde el plano institucional hasta el personal fiscal y administrativo, y la inexistencia de lineamientos estratégicos como: Los mecanismos de medición de satisfacción de calidad de los usuarios, donde los indicadores detallen las falencias, no solo de la institución sino también el personal que atiende al usuario;

implementación de otro elemento de evaluación al personal, como parte de su legajo de servicio; impulso de mejorar capacidades blandas o mejor trato en la atención al usuario. Este conjunto de mejoras busca resolver la problemática que presenta el servicio a los usuarios de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa.

Por otra parte, el objetivo general fue: Plantear lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías penales de Chimbote, 2022.

En cuanto a los objetivos específicos son: Analizar el nivel de la calidad del servicio de atención al usuario de las Fiscalías penales de Chimbote, 2022; Identificar los factores condicionantes la calidad del servicio al usuario de las Fiscalías penales de Chimbote, 2022; Plantear sugerencias de estrategias para mejorar la calidad del servicio de las Fiscalías penales de Chimbote, 2022; Diseñar lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías penales de Chimbote, 2022.

Respecto a la hipótesis, la presente investigación por ser descriptiva propositiva con enfoque mixto no es necesaria la formulación expresa de una hipótesis, más aún que no se ha trabajado con relaciones de causa y efecto (Hurtado, J. 2013).

II. MARCO TEÓRICO

Los autores que investigaron acerca de la calidad de servicio coinciden en la importancia de mantener un estándar de calidad que les permita generar sentimientos de satisfacción del recibido, en tal sentido, su relevancia se respalda en la necesidad de ofrecer al usuario un trato diferencial, único, especial, que logre atender sus requerimientos y dar cumplimiento a sus exigencias (Requejo, 2020). Siendo imperativo implementar lineamientos estratégicos, destinados a mejorar la calidad del servicio, toda vez que, de las investigaciones revisadas sobre el tema resaltan las que guardan relación con la calidad del servicio y son las siguientes:

A nivel nacional, Deza (2020) en su investigación cuyo propósito fue precisar el vínculo entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una fiscalía especializada en la cual se aplicó dos encuestas como instrumento de recolección de datos. La metodología aplicada fue de tipo básico, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, su metodología fue hipotético deductivo, descriptivo correlacional. Concluye, que la calidad del servicio influye en lograr la satisfacción de los usuarios, advirtiendo una significancia $p=0.049$ (positiva alta) en cambio con respecto a la dimensión de trato personal su rango es positiva baja ($p=0.005$) del mismo modo con la dimensión competencia profesional, rango positivo baja ($p = 0.001$).

Sangama (2020) en su investigación sobre calidad de servicio odontológico, tuvo como objetivo el efecto entre la gestión de calidad y calidad del servicio. El estudio fue aplicado al personal de la entidad SIS quienes brindan dicho servicio. El enfoque fue cualitativo, método hipotético deductivo, tipo básico, correlacional, explicativa, diseño no experimental transversal. Finalmente concluye que, la gestión de calidad del servicio tiene un impacto moderado, positivo y proporcional en los usuarios del servicio odontológico del SIS, la misma suerte corre con la misión y visión, objetivo y metas, política institucional y los planteamientos de trabajo en esa área.

Asimismo, Adel (2022) investigó sobre la calidad del servicio, se fijó como propósito conceptualizar la calidad de servicios inteligentes e impulsar la generación de clientes inteligentes. Concluyendo, que el SMART QUAL es una

herramienta que facilita la información de los usuarios, en efecto, en la era digital los servicios inteligentes ayudan a maximizar la producción y rentabilidad, más aún, cuando la interacción total o parcial de los usuarios facilita la información en tiempo real, por lo que implementar el servicio inteligente es útil; empero, se debe adoptar las precauciones para la privacidad de la información que brinden los usuarios, debido a la accesibilidad digital. En ese sentido, es relevante ahondar todos los contextos que rodean el SMART-QUAL, por sus múltiples beneficios, dentro del ecosistema de servicios y clientes inteligentes.

Con respecto, a los lineamientos estratégicos Bonilla (2017) tuvo como objetivo la propuesta de lineamientos estratégicos en la mejora de procesos. El estudio abordó, el problema de las capacitaciones del personal del MINSA, puesto que el presupuesto para la capacitación de 2.700 servidores asciende a S/ 1'200,000.00. Es una investigación aplicada, de enfoque mixto, el método que se aplicó fue el estudio de casos, observación participativa y las entrevistas semi estructurada. Concluye, que los defectos advertidos en el monitoreo de las capacitaciones obedecen a la ausencia de articulación integral entre la gestión de planificación y presupuesto, con las políticas realizadas implementadas por MINSA, incluyendo las normas del SERVIR, escenario que orilla la inexistencia de indicadores de medición de las capacitaciones. En ese sentido, es imperativo, actualizar y optimizar los lineamientos de seguimiento y monitoreo de las capacitaciones.

Julca et al. (2021) en su investigación sobre los lineamientos estratégicos, se trazó como objetivo, desarrollar planteamientos de lineamientos estratégicos referentes a contratación de los servicios de defensa y de asesoría legal. El estudio se aplicó a los funcionarios de la Procuraduría anticorrupción, con el propósito de conocer el tiempo que duran los procesos judiciales y denuncias formuladas. La investigación es de enfoque mixto, de tipo explicativa, la entrevista fue aplicada a expertos, esto es funcionarios representativos de instituciones como SERVIR. Concluyendo que la defensa legal tiene como objeto fortalecer la función pública, ante la vulnerabilidad en la gestión pública; más aún por las deficiencias que adolece la planificación presupuestal e institucional. Asimismo, la ausencia de un registro de beneficiarios de defensa y de asesoría legal de los servidores y de los

exservidores impiden un seguimiento oportuno; por otro lado, presenta deficiencias en la elaboración de los TDR para contratar los servicios de defensa y asesoría legal; así como las deficiencias en el control y seguimiento de idoneidad del proveedor.

Para Alcaide et al. (2022) en su investigación sobre lineamientos estratégicos tuvo como objetivo, analizar las estrategias sobre el gobierno abierto en los gobiernos digitales, el cual impulsa iniciativas de mejoras. Concluye, que en los portales de transparencia no existe la apertura, ni involucra la participación de los ciudadanos, tampoco en la mayoría de los gobiernos locales, en especial cuando se trata de toma de decisiones públicas. Por ello, en los gobiernos abiertos, se debe proceder a la apertura de plataformas donde los espacios para la participación y la colaboración ciudadana sean efectivos. En ese sentido, es necesario que los gobiernos locales se sometan a los parámetros del gobierno abierto, siendo imperativo, la implementación de la planificación estratégica de los gobiernos abiertos, con la finalidad de mejorar la calidad en la vida de las personas atendidas, apoyándose en nuevas tecnologías para facilitar su propósito.

Munarriz (2017) investigó sobre los lineamientos estratégicos, estableciendo como objetivo, proyectar los lineamientos estratégicos que impulse el transporte no motorizado por medio del POI, actualización de documentos de gestión, cooperación estratégica con organización civiles. Con respecto, al ámbito de estudio se aplicó el instrumento de recolección de datos a profesionales expertos en transporte no motorizado, funcionarios expertos en gestión pública municipal, usuarios de bicicletas. En ese sentido, la investigación es cualitativa, aplicándose como técnica la entrevista. Concluye que, se requiere actualizar o formular normas internas, convenios, manuales técnicos, impulsar la participación ciudadana y sensibilizar para ello se establece como lineamientos estratégicos: (i) planeamiento del PETNM donde se potencia el POI, (ii) actualizar todos los documentos de gestión, normas internas y convenios; (iii) participación de la ciudadanía y realización de alianzas estratégicas; y, (iv) divulgación y sensibilización, hacia una cultura de buenas prácticas y respeto.

En relación con los antecedentes internacionales, se tiene a Sanz et al. (2020) quienes tuvieron como objetivo, la creación de lineamientos estratégicos que

permitan fortalecer la gestión gerencial. El estudio se realizó a 08 universidades que se ubican en la costa caribe colombiano, utilizando un cuestionario de 35 ítems. En la metodología es de paradigma cuantitativo, esto es, empírico- analítico- positivista, aplicando en análisis, explicativo, diseño no experimental, transeccional o transversal. Concluyendo que, la creación de lineamientos estratégicos permite identificar la jerarquía de prioridades de las universidades en el diseño de sistemas, oportunidades, diseño de organización y proyección de metas, además de las fortalezas y debilidades respecto a las finanzas, infraestructura y capital humano, que en su conjunto aporten al proceso de apertura de mercado de las universidades.

A nivel internacional, Rivera (2019) estudio que tuvo como población de 336 clientes de exportación en tesis de maestría descriptiva, con su diseño transversal no experimental, utilizando encuesta y cuestionarios como técnica e instrumento, ha concluido con la existencia de una positiva correlación de las variables de investigación.

Rivera Silvia (2019) en su estudio de maestría tuvo como título “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, se realizó mediante la investigación cuantitativa, método descriptivo y deductivo para poder evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil .Teniendo como resultados más relevantes en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas.

Johnson y Karlay (2018) en referencia a la gestión de calidad del servicio, tuvo como propósito, la identificación de la insatisfacción de los clientes, donde la calidad de servicio juega un rol protagónico para la rentabilidad de las entidades. El estudio fue aplicado en la Republica de Liberia, donde se pretende entender que, a pesar de ser un país joven con 14 años de guerra civil, desarrolla una buena calidad de servicio, lo que influye en los usuarios finales. Aplicándose como método, revisión de literatura, y el SERVQUA en sus tres escalas personas, procesos y pruebas físicas. Concluye, la repercusión de tener a disposición un sistema que registre los datos de los usuarios, lo que ayuda a personalizar los servicios y con ello, lograr satisfacer los requerimientos de los usuarios, de manera

individual y eficiente. Asimismo, existe un estrecho vínculo entre satisfacción y calidad de servicio, con especial énfasis en la eficiencia y digitalización de los servicios.

Michell M (2021) en su estudio de maestría cuyo título “Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial” , cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción al usuario en la Fiscalía Provincial de Los Ríos , cuyo tipo de investigación utilizado fue mediante consultas a los ciudadanía sobre el servicio que reciben en la institución y la técnica empleada fue la encuesta y entrevista .Concluyendo según la percepción de los ciudadanos no tienen un nivel de confianza elevado en las competencias institucionales que desempeña la Fiscalía de Los Ríos- Ecuador.

Por otra parte, con respecto a la variable de calidad del servicio, esta se define como la conducta del usuario en relación con el resultado del servicio toda vez que, la calidad del servicio tiene su eje central en la evaluación del logro de metas y si el planteamiento de las mismas se encuentra acorde a las necesidades de los usuarios, en este sentido, la calidad del servicio es evaluada por los usuarios, con el contacto directo con los suministradores del servicio, valorando de esta manera en que prestan sus servicios (Ajmal, 2020).

Asimismo, Hennayake (2017) cita a Zeithaml et al. (2003), quienes puntualizan que la calidad del servicio responde a las evaluaciones del cliente sobre el servicio del cual es receptor y sobre lo que espera del servicio, asimismo, señalan que la calidad del servicio guarda estrecha relación con la excelencia, se refiere a la mejora de los valores, el lazo con los usuarios y su lógica.

En ese sentido, se desglosa dos elementos esenciales en la prestación del servicio en la entidad, ante lo cual Gobena (2019) indica que él primer elemento está compuesto por los trabajadores de la entidad, puesto que, son ellos los encargados de brindar los servicios, dependiendo de ellos la calidad del mismo, por otro lado, con respecto al segundo elemento, Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) indican que está conformado por los ciudadanos, quienes son los que evalúan los servicios desde su percepción, permitiendo así, conocer los factores que condicionan la calidad del servicio y por ende la satisfacción.

Cuatrecasas (2010) nos indica que la calidad es factible de identificación a través de la satisfacción del cliente y agrega tres factores ineludibles de interacción: Responsabilidad de la Dirección, Recursos Humanos y materiales y Sistema de Calidad Estructurado. A su vez, señala que muy a menudo es utilizada la herramienta denominada escala SERVQUAL para medir la calidad del servicio, propuesta por Berry, la misma que, está constituida por 22 items y permite la medición de la percepción y las expectativas del cliente o usuario. Esta escala ha sido verificable a través de innumerables demostraciones y es aplicable a todo tipo de servicio (Cuatrecasas, 2010).

Con respecto, a las teorías que sustentan la calidad del servicio, Rojas (2019) indica tres teorías relevantes, por lo que cita a Schonberger, quien propone la teoría de las expectativas, que busca ofrecer el servicio esperado por los usuarios, con el ofrecimiento de la calidad de los servicios, en ese sentido, existe imperiosa necesidad de abordar esta problemática, para identificar los yerros en el proceso de atención al usuario y con la finalidad de convenir los cambios. Asimismo, Deming considera que existe hasta catorce directrices para realizar una excelente gestión, por intermedio del personal especializado, que se capacitan y se vinculan con la gestión y, con jefes quienes propician cambios. Finalmente, la teoría de Juran, se centra en el personal de atención al usuario, enfatizando que este debe prepararse, ser supervisado y se plantee su mejoramiento, mediante la confiabilidad, actitud activa, con iniciativa para conseguir el resultado y cumplimiento de las metas propuestas, desde esta perspectiva, el resultado será exitoso, si se logra satisfacer las necesidades solicitadas por los usuarios.

Se entiende por mejora de la calidad de servicio, cuando se analiza una serie de indicadores sobre la evaluación del servicio de calidad, realizado por el usuario, o por un tercero, que permiten al personal de atención de la entidad, identificar los puntos críticos de los servicios que están fallando, o tienen un indicador bajo de satisfacción, con la finalidad de mejorar la calidad, esto es, convertirlo en un proceso de retroalimentación; por lo que es menester de muchas organizaciones mejorar sus políticas de calidad de servicio, y verificar los factores que inciden en la satisfacción de un usuario (Mejías et al., 2018).

Los servicios ofrecidos, necesitan gran cantidad de factores y métodos con la finalidad que se efectivice su calidad, siendo el mismo usuario, quien de acuerdo con su perspectiva establecerá el nivel de la calidad del servicio brindado por la entidad, examinando también sus falencias (Aliaga y Alcas, 2021). Así también, la calidad del servicio es definida como el grado de ciertas cualidades de la entrega del servicio, asimismo, el usuario será el encargado de valorarlo, y es quien determina si ha sido satisfecho o no con el servicio que requirió de la institución pública (Rong, 2021). El usuario es un integrante esencial de las supervisiones realizadas y de la permanencia de las instituciones, en consecuencia, el logro o declive de los servicios brindados por las organizaciones, dependerá de la ampliación y el mejoramiento; el mismo que se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios, quienes obtendrán una magnífica calidad del servicio ofrecido, por tal motivo, se requiere resolver todas las falencias, deficiencias y yerros, en los servicios brindados por una entidad (Malpartida, et. al. 2021).

El proceso para la realización de una evaluación de la calidad de los servicios, comprende una dimensión concreta, relacionada a la manera que la institución atiende a los usuarios, siendo estos últimos, quienes determinarán el resultado del grado de satisfacción por el servicio que reciben; en ese ámbito, la calidad de servicio requiere que sea solucionado aplicando la literatura sobre marketing, ya que desarrollan variedad de estrategias sobre la atención de la entidad para satisfacer las proyecciones que se trazaron los usuarios. Asimismo, la utilización de instrumentos de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario de las entidades estatales es esencial para mejorar, y facilitar que se supere los bajos indicadores de legitimación del Estado, sobre todo en estos tiempos de coyuntura política. (Maphumulo y Bheng, 2019).

En ese sentido, con el propósito de detectar si las expectativas de los usuarios están siendo complacidas, el estudio sobre la calidad del servicio deberá comprender las siguientes dimensiones, entre ellas tenemos: Capacidad de respuesta, confiabilidad, características palpables, fiabilidad, comunicación, gentileza, competencia, fiabilidad y facilitar su acceso (Gemechu, 2019).

El modelo teórico más adecuado para evaluar la calidad del servicio es el planteamiento SERVQUAL, toda vez que es la más destacada herramienta en la

evaluación, medición del servicio y su calidad. Este modelo ha sido utilizado como pilar para la adecuación de otros modelos que también buscan medir la calidad, entre ellas: (i) WebQual, quien aporta un estudio sobre la calidad del servicio, la misma que logra mejorar los niveles de confianza, rapidez en la respuesta, interactividad, operaciones que sean intuitivas, esquema de sencillo entendimiento, carácter novedoso, que sea atractivo visualmente, y fluido; (ii) eTailQ, utiliza un catálogo de cualidades y evaluaciones constituido en base al servicio brindado al usuario, confidencialidad, confianza, esquema de un sitio web, cumplimiento y la seguridad; (iii) el E-S-Qual, implica indicadores para la medición del servicio de la calidad, material con contenidos informativos, disposición, facilitación para su uso, confidencialidad, certeza, enfoque de los gráficos, ejecución, confiabilidad, eficiencia y atención personalizada. Es preciso recordar que los modelos de medición de servicio de calidad realizan una valoración, verificación, y pueden anticipar el comportamiento de los usuarios, para realizar una cuantificación de su nivel de satisfacción (Rita, 2019).

Para la presente investigación, se utilizó la escala de medición propuesta por Zeithaml et al. (1993) quienes proponen 5 dimensiones, como son las siguientes:

Con respecto a la dimensión 1. Elementos tangibles. Hace referencia al aspecto físico, así tenemos al personal, material de equipos informáticos, infraestructura e instalaciones, y equipos de comunicación; que, en forma global, buscan dar facilidades a la institución para que cumpla con sus objetivos y brindar un servicio de óptima calidad, para satisfacer al usuario por el servicio recibido, superando incluso las expectativas que tenía antes de la atención (Gemechu, 2019). Siendo así, es importante que la entidad tenga una dotación y equipamiento pertinente para que los usuarios puedan llevar a cabo sus trámites de la manera más reconfortante, sobre todo contar con un ambiente de atención y de servicios higiénicos, todo ello le otorgara a la entidad, un valor agregado de seguridad y tranquilidad (Rojas, 2015). Asimismo, es importante señalar que, en el contexto del COVID – 19, debe considerarse como elementos tangibles a las plataformas digitales que facilitan el acercamiento entre el usuario y el personal de la Institución.

Por otra parte, la dimensión 2: Fiabilidad. Es la dimensión medible y crucial para el usuario del servicio recibido. Es cuando el usuario se plantea la probabilidad

de que el servicio que está solicitando, se lleve a cabo sin deficiencia (Ubé, 2009). Es el factor que más critican los usuarios, quienes buscan en obtener un mejor servicio, un buen trato, y que sea oportuna, valorando la actitud de servicio que muestren los servidores; caso contrario, disminuiría una buena percepción con respecto a la entidad y al servicio brindado (Carrera et al., 2021), sobre todo cuestionaran la habilidad de los servidores para llevar a cabo el servicio de atención prometido y esperado, de forma confiable y diligente, (Mariño et al., 2010). Los aspectos evaluables para medir la fiabilidad, sería la realización del servicio en los plazos establecidos, el interés desprendido en solucionar problemas al usuario y realizar un buen servicio la primera vez (Pizzo, 2021).

La dimensión 3: Capacidad de respuesta: Es la percepción del usuario, en cuanto a la disposición y voluntad que realiza una entidad para brindarle ayuda cuando requiere un servicio, y si ésta es realizada con rapidez e inmediatez, facilitando la solución de sus problemas y reclamos; es decir, es el desempeño de la entidad para comprender y tomar acciones en forma eficiente y, con velocidad, coordinando que estas sean implementadas y revisadas en forma continua para su mejora (Liao et al., 2003). Está relacionado al personal de la entidad, que se encuentra en contacto con el usuario, y está listo y preparado, para acudir en forma inmediata al servicio de atención (Almerco, 2017). Asimismo, los empleados son los que generan las experiencias de un buen servicio a los usuarios, motivo por el cual su participación y compromiso serán decisivos para proporcionar una óptima capacidad de respuesta y una excelente experiencia a los usuarios (Dcortes, 2021).

La dimensión 4. Seguridad: Consiste en la credibilidad y confianza que se le tiene a la entidad, con respecto al servicio de atención proporcionado al usuario, si muestran conocimiento, habilidades y competencias requeridas y diferenciadas, para generar una calidad del servicio brindado, originando la confianza del usuario con los servidores de la entidad, para resolver sus problemas (Moreno, 2019). Esto es, constituye la seguridad o conocimiento y atención brindada por los servidores de las entidades y sus habilidades, que generan credibilidad o confianza a los usuarios del servicio (Hernández et al., 2017).

Con respecto a la dimensión 5: La empatía es definida como la atención personalizada que realiza la institución con respecto al usuario, de tal manera, que éste último puede percibir el compromiso y capacidad de la persona que le está atendiendo en nombre de la entidad, el usuario también sentirá que el personal de la entidad se está solidarizando con sus sentimientos, preocupaciones, y requerimientos, y que tiene un trato especial con cada uno de ellos (Gemechu, 2019). De esa manera, se entiende por empatía a una habilidad social del personal de la entidad, con la capacidad de realizar una atención personalizada e idónea a los usuarios, entendiendo sus solicitudes, carencias y angustias personales al acudir a la entidad por un servicio específico (Ahmad, et al. 2020). Siendo necesario por ello, que el personal fiscal y administrativo del distrito fiscal del Santa, cumplan con los parámetros comprendidos en esa dimensión, de esa manera se procurará ofrecer un trato realmente personalizado y empático hacia los usuarios; teniendo en cuenta que, a inicios de la pandemia, los servicios ofrecidos en la atención al público fueron restringidos.

La adecuada satisfacción del usuario, incluye su nivel de beneplácito, esto es, si se atendió o no, si se cumplen sus expectativas sobre el servicio público que recibió; siendo sensato proponer una implantación de medidas de mejora en la calidad del servicio de los entes público, en ese marco, las dimensiones propuestas por SERVQUAL constituyen la mejor y adecuada herramienta para valorar la calidad de servicio de los usuarios de las entidades pública, como es la Fiscalía Penal de Chimbote (Mosimanegape, 2020), por cuanto, es indispensable para mejorar la atención en los servicios públicos, específicamente los brindados por las Fiscalías Penales de Chimbote. Por ello, se requiere imperativamente la puesta en práctica de políticas en la gestión de calidad, utilizando instrumentos para medir y mejorar la calidad del servicio (Australian Commission, 2021). Teniendo en cuenta esa perspectiva, se requiere adoptar medidas urgentes que busquen la optimización de la calidad de servicio de las fiscalías penales del distrito fiscal del santa desde sus planteamientos estratégicos, para ser puestos en práctica y tener como consecuencia la satisfacción de los usuarios.

Los lineamientos estratégicos de gestión en la organización, comprende la evaluación, implementación de las medidas de corrección de la organización de la

institución; comprende también, evaluar los flancos que son débiles de la entidad, recogiendo sugerencias que permita a la entidad mejorarlo (Gemechu, 2019). Siendo así, los lineamientos estratégicos conllevan a la consecución del éxito en la reforma de la gestión de la entidad pública (Ahmad, et al. 2020). Por ese motivo, los lineamientos estratégicos de gestión en una organización, como es de la Fiscalía Penal de Chimbote, deben comprender planteamientos para mejorar la atención, gestión de calidad, comunicación, y canales para la atención de los usuarios.

Con respecto al contexto, la fiscalía provincial Penal Corporativa Del Santa, forma parte del Ministerio Público, quien es titular de la acción penal, la misma que ejerce de oficio, a pedido parte o mediante acción popular, flagrancia delictiva o aquellos a los que la ley los faculta expresamente. Con la finalidad, de cumplir cabalmente con las funciones atribuidas por Ley. Asimismo, el Fiscal de la Nación y los fiscales ejercen acciones, recursos y la actuación de las pruebas, conforme lo dispuesto por la Ley Organiza del Ministerio Público (Ministerio Público, 2022)

La institución del Ministerio Público, integrado por las Fiscalías Penales, tiene como instrumento de gestión, un Plan Operativo Institucional, en el que se programan de forma anual las actividades que se llevaran a cabo por la institución, de acuerdo con el presupuesto asignado como organismo autónomo, y orientado al logro de sus objetivos y metas institucionales. Sus lineamientos Estratégicos conforme a su manual son: a) Desplegar persecución de la acción penal con modelos de calidad b) Fortalecimiento de coordinaciones interinstitucionales c) Mejorar en forma continua su gestión de administración d) Brindar mejoras en la atención y en la protección de las víctimas y testigos del delito. Desprendiéndose de esos objetivos estratégicos, la mejora continua de la calidad del servicio, gestión institucional, administrativa y jurídica; así como también mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios de la Fiscalía, mediante la implementación y afianzamiento de un modelo dirigido para una adecuada atención oportuna y que produzca un puente de comunicación en forma recíproca entre la entidad y los usuarios, con especial énfasis en las víctimas y testigos del proceso penal (Plan Operativo Institucional, 2022).

III. METODOLOGÍA

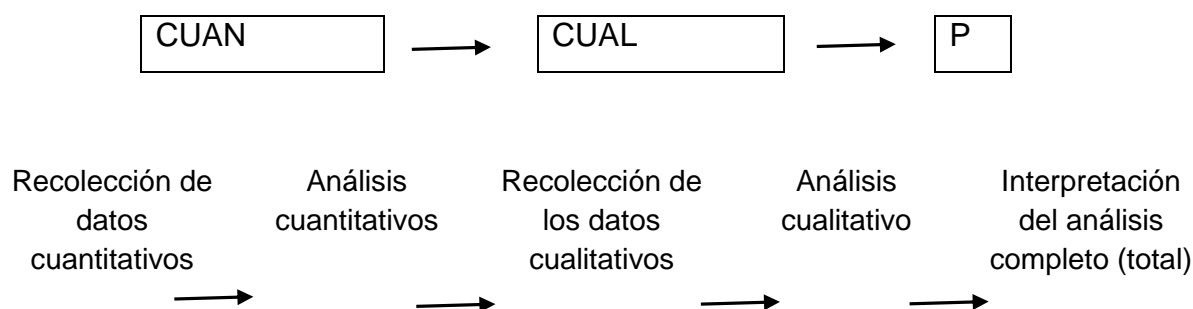
3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su finalidad el tipo de investigación es básica, debido a la exploración de la información para dar respuesta al problema (Martínez y Ávila, 2010). Es decir, es la indagación del conocimiento de la realidad (Pimienta, 2017) donde la ejecución del estudio procura dar respuesta al problema de calidad de servicio que adolece las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022, por medio de lineamientos estratégicos, que buscan la mejora.

Su enfoque metodológico, es mixto, obedece a la suma de ambos enfoques cuantitativo y cualitativo; es decir, un proceso de recolección y análisis de datos en un solo estudio, cuya fusión fortalece el desarrollo y resultados de la investigación (Barrantes, 2014, p. 98).

En lo referente al diseño es no experimental, solamente está fundamentada en la observación del fenómeno. Asimismo, es de tipo transeccional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De esa manera, la observación y descripción del fenómeno a estudiar es el escenario actual de la calidad de servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote, durante el año 2022, donde se va a describir todos los puntos críticos y debilidades de la calidad del servicio, de tal modo, que permita plantear o proponer lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio de los usuarios.

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio: Usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote.

CUAN: Datos cuantitativos: Análisis de la calidad del servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote.

CUAL: Datos cualitativos: Identificación de los factores que condicionan la calidad del servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote.

P: Diseñar lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables se traducen como aquellos rasgos o atributos que son materia de estudio, pasible de medición (Muñoz, 2016).

Variable del estudio: La calidad del servicio de atención. Según Villegas (2022) es el cumulo de elementos y herramientas que tienen como fin ofrecer un servicio de calidad al usuario, propiciando satisfacción plena por el servicio que recibe de la entidad, la misma que debe contar con la actualización y mejora permanente.

Variables de caracterización: según sexo, edad, lugar de procedencia y vínculo con la Fiscalía Penales.

La matriz de operacionaliacion de las variables (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población, está compuesta por la totalidad de los elementos, unidades o individuos que conforman parte del estudio (Bernal, 2010). En ese contexto, la población está constituida por 349 usuarios hombres y mujeres atendidos semanalmente por las Fiscalías Penales de Chimbote.

Tabla 1

Distribución de usuarios atendidos semanalmente en las Usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

Dependencias	Masculino	Femenino	Total	Víctima	Testigo	Total
Primera Fiscalía penal	40	32	72	53	19	72
Segunda Fiscalía Penal	38	30	68	43	25	68
Tercera Fiscalía Penal	41	28	69	36	33	69
Cuarta Fiscalía Penal	37	31	68	45	23	68
Quinta Fiscalía Penal	39	33	72	51	21	72
Total	195	154	349	228	121	349

Nota. Base de datos de la administración del Distrito Fiscal Del Santa

Criterios de inclusión: Abogados litigantes, víctimas y testigos.

Criterios de exclusión: Peritos, instituciones públicas y privadas.

Muestra de estudio: La muestra es un fragmento de la población, cuya selección se pretende obtener información útil en la ejecución del estudio, para ello, se define el tamaño y criterio de selección, para su medición y análisis de la variable (Bernal, 2010). Según el enfoque mixto, está constituida por una muestra cuantitativa y una cualitativa, con el propósito de equilibrar la representatividad y la saturación de las categorías (Hernández y Mendoza, 2018). Al respecto, la muestra cuantitativa estuvo conformada por 168 usuarios de las Fiscalías Penales de Chimbote, seleccionados a través, del muestreo probabilístico aleatorio estratificado con afijación proporcional.

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudio de usuarios atendidos semanalmente en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

Dependencias	Masculino	Femenino	Total	Víctima	Testigo	Total
Primera Fiscalía Provincial Penal de Chimbote	20	16	36	26	10	36
Segunda Fiscalía Provincial Penal de Chimbote	18	14	32	20	12	32
Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chimbote	19	13	32	16	16	32
Cuarta Fiscalía Provincial Penal de Chimbote	17	15	32	21	11	32
Quinta Fiscalía Provincial Penal de Chimbote	20	16	36	25	11	36
Total	94	74	168	108	60	168

Nota. Base de datos de la administración del Distrito Fiscal Del Santa

De la muestra cualitativa. Mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia (Bernal, 2010) se aplicó cinco entrevistas a fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en consideración los objetivos planteados en la presente investigación y el enfoque mixto se aplicaron la encuesta y la entrevista para la recopilación de datos. La encuesta abarcó en el análisis de la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022 y sus dimensiones. Ante ello, (Feria et al., 2020) señalan que la encuesta es un método que emplea un instrumento impreso o digital, con la finalidad de adquirir información relevante sobre la problemática de estudio y de los individuos que colaboran.

Por otro lado, indican que la entrevista es una técnica de la investigación cualitativa de relevante utilidad para recoger información, en ese sentido, se define como un dialogo que tiene un propósito, diferenciándose de un dialogo común (Diaz et al., 2013). Para la presente investigación se aplicó dos entrevistas; la primera, con el fin de identificar los factores condicionantes de la calidad del servicio al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, la segunda con el propósito de develar sugerencias de lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022; lo que permitirá el diseño de lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote.

Tabla 3

Instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Unidad de estudio
Encuesta	Escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”	Usuarios de las Fiscalías Penales de Chimbote.
Entrevista	Guía de entrevista “Factores que condicionan la calidad del servicio”	Fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote.
	Guía de entrevista “Postura sobre los lineamientos estratégicos”	Fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote.

a. *Escala* valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario” para la recopilación de datos cuantitativos. La misma que fue adaptada por la investigadora, teniendo en cuenta el cuestionario que fue propuesto por los investigadores Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988, adecuado a la vez, por el investigador Esparza et al (2018) para realizar la medición de la calidad del servicio de atención a usuarios en Fiscalías Penales Corporativas del Distrito Fiscal del Santa. Está estructurada en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, eficiencia y empatía. Comprende 22 ítems, siendo la escala de respuestas de cinco niveles, y son los siguientes: Muy de acuerdo (1), De acuerdo (2), Indeciso (3), En desacuerdo (4) y, Muy en desacuerdo (5)

De la validez de su contenido, Hernández y Mendoza (2018) añaden que, es la capacidad del instrumento para medir a la variable objeto de su aplicación, el mismo que, según Arias (2012) deben ser evaluados y aprobados para ser aplicados. En ese contexto, se lleva a cabo la validación a través del juicio de dos expertos: el primero con grado de Magister en Gestión Pública y el segundo con grado de Doctor en Salud Pública. Para ello, se utilizó la matriz de validación a fin de evaluar el criterio de pertinencia y claridad de los ítems. (Anexo 3)

Confiabilidad del instrumento. Sé llevó a cabo un estudio piloto, seleccionándose 20 usuarios atendidos en las Fiscalías Penales de Chimbote, previo consentimiento, con el fin, de determinar el grado de fiabilidad de la escala valorativa calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote con la técnica del Alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.942	20

Nota: Anexo 3

Interpretación. Según la Tabla 4, se obtuvo como resultado el valor de Alfa de Cronbach de 0,942, por lo que el instrumento se encuentra en un grado de confiabilidad muy alta.

b. Guía de entrevista “Factores que condicionan la calidad del servicio”: el referido instrumento se empleó en el estudio cualitativo, con el propósito de identificar factores que condicionan la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote (Anexo 2), por medio de 10 preguntas abiertas, para tal fin, se llevó a cabo 5 entrevistas personalizadas a fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote.

c. Guía de entrevista “Postura sobre lineamientos estratégicos” dicho instrumento se empleó en el estudio cualitativo, con el propósito de recoger sus percepciones respecto a los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote (Anexo 2), por medio de 10 preguntas abiertas, para tal fin, se llevó a cabo 5 entrevistas personalizadas a fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote.

3.7. Procedimientos

En primer lugar, se determinó la población para el enfoque cuantitativo, la misma que estuvo conformada por los usuarios de las Fiscalías Penales de Chimbote, de la cual se desprendió la muestra basada en un muestreo probabilístico, por otro lado, se determinó la muestra del instrumento cualitativo, por medio de un muestreo no probabilístico sobre el personal fiscal de las Fiscalías Penales de Chimbote. Con respecto, a la aplicación de los instrumentos, estos fueron previamente adaptados por el investigador, validados por el juicio de dos expertos y elaborados en formato Microsoft Word.

En segundo lugar, se aplicó el instrumento de enfoque cuantitativo a una muestra piloto para conocer el grado de fiabilidad del instrumento, cuyo resultado alcanzo niveles altos de confiabilidad, acción seguida se cursó solicitud a la Fiscalía del Distrito Fiscal del Santa, para obtener el permiso y autorización, posteriormente se coordinó con el Fiscal Coordinador de las Fiscalías Penales Corporativas de Chimbote y se procedió a la aplicación del instrumento de forma aleatoria, con su consentimiento. Los datos se recopilaron y fueron depositados en formato Excel, para posteriormente analizarse en Excel 2016 y SPSS v25.

Finalmente se aplicó los instrumentos que corresponden al enfoque cualitativo, aplicándose dos guías de entrevistas, el primero con el propósito de establecer los factores que condicionan la calidad del servicio al Usuario de las

Fiscalías Penales de Chimbote, se llevó a cabo el análisis de los datos a fin de caracterizar los factores, de igual manera con la segunda guía de entrevista, se buscó conocer la postura sobre lineamientos estratégicos, con el propósito de hacer una propuesta y mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote.

3.8. Método de análisis de datos

Con respecto, a la información recogida en el instrumento del enfoque cuantitativo, la data obtenida fue procesada a través del software estadístico SPSS 25, el cual nos permitió la creación de tablas y gráficos para la descripción de los resultados obtenidos.

En razón al tipo de estudio, no fue necesario la aplicación de la muestra de normalidad, toda vez, que se describió los resultados en tablas de frecuencia y estadígrafos descriptivos para analizar el nivel de la calidad del servicio en las Fiscalías penales de Chimbote.

Para realizar el análisis de la variable de estudio, se ha considerado niveles y rangos de puntuaciones, como son los siguientes:

Tabla 5

Niveles de Valoración de la variable y dimensiones

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Elementos tangibles	4 – 9	10 – 15	16 – 20
Fiabilidad	5 -11	12 – 18	19 – 25
Capacidad de respuesta	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Seguridad	4 – 9	4 – 9	4 – 9
Empatía	4 – 9	10 – 15	16 - 20
De la calidad de servicio	22 – 51	52 - 80	81 - 110

Nota: Base de datos

En relación, con el procesamiento y análisis de la información obtenida en base al enfoque cualitativo, tuvo como base la teoría fundamentada, técnica cuya finalidad es la búsqueda de significados y la búsqueda de localizar fundamentos

que parten de los datos obtenidos (Hernández y Mendoza, 2018). Con esta finalidad, se llevó a cabo el siguiente proceso:

Sistematización de la información: con la información recolectada, se procedió a identificar las cualidades percibidas por los entrevistados en cada una de las categorías materia del análisis, con el propósito de agrupar (categorización) las categorías emergentes en un factor central (Hernández y Mendoza, 2018)

Teorización: En base a la categoría central, se llevó a cabo la interpretación correspondiente y la síntesis hermenéutica.

3.9. Aspectos éticos

Al respecto se consideró el código de ética de la UCV, el mismo que se aprueba a través de la resolución 0340/2021-UCV, tomando especial consideración los aspectos referentes a la confidencialidad y anonimato, puesto que se buscó asegurar la protección de la información recogida por cada instrumento aplicado, garantizando la confiabilidad, fiabilidad, veracidad de los datos sin causar perjuicio a la Institución y los participantes, la originalidad, puesto que se respetó la autoría de los investigadores que realizaron estudios referentes a las variables de investigación, para ello se empleó las normas APA 7ma edición, el consentimiento informado, en este sentido se solicitó el consentimiento de los participantes en la aplicación de los instrumentos y a su vez se les dio a conocer los alcances de la investigación y la beneficencia, en el sentido de que el estudio busco producir conocimiento son el tema de estudio y la elevación de los mismos para beneficiar a las Fiscalías penales de Chimbote.

IV. RESULTADOS

Este apartado de resultados se estructura de acuerdo, al enfoque metodológico mixto: Cuantitativo – Cualitativo, utilizando los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos propuestos (escala valorativa y guías de la entrevista), los mismos que son compatibles con los objetivos de estudio.

4.1. Resultados cuantitativos

Objetivo específico 1. Analizar el nivel de la calidad del servicio de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022.

Tabla 6

Niveles de percepción de la calidad de servicios de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	68	40,5
Regular	76	45,2
Alto	24	14,3
Total	168	100,0%

Nota: Anexo 5

Interpretación. De la tabla 6, se observa que el 45,2 % de los encuestados perciben en un nivel regular a la calidad de servicios de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote; por otro lado, el 40,5% lo percibe en el nivel bajo y solamente el 14,3% en el nivel alto.

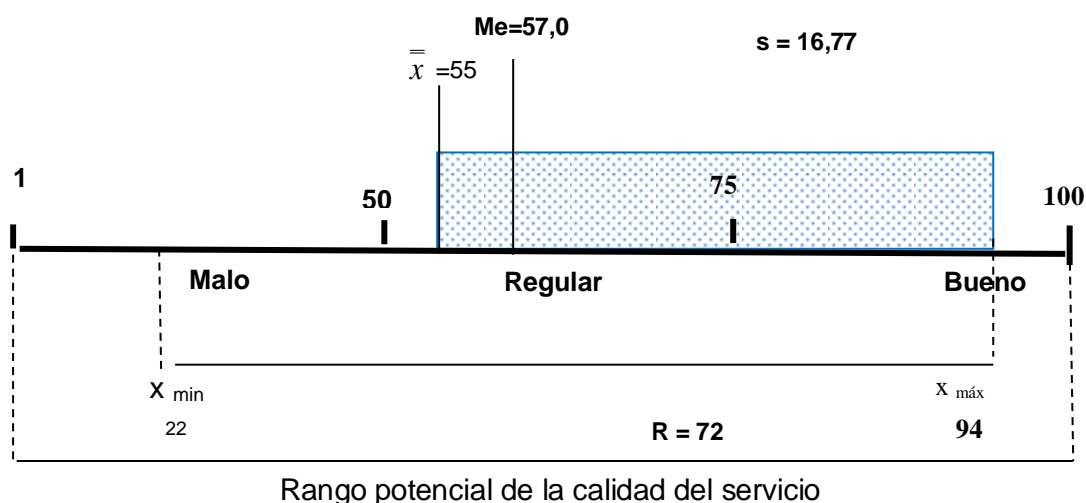


Figura 1:
Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de satisfacción de calidad de servicio

Interpretación: Se observa que en la figura 1, se registra puntuaciones de la calidad del servicio ubicados en el nivel central Regular, lo que evidencia que se ubica en el rango resultante ($R=72$) que, oscila desde 22 hasta 94 puntos de un rango total de 1 a 100 puntos. Asimismo, la media aritmética ($\bar{X} = 55$) se ubica en el límite inferior del nivel regular de la escala. A su vez, el 50% de los usuarios estiman puntajes inferiores a 57,0 puntos. Estos datos confirman que un nivel de calidad regular desde la percepción de los usuarios con clara tendencia a baja. Asimismo, las puntuaciones tienen un bajo grado de variabilidad (C.V. = 33,5 %); por lo que se asevera que en relación con los datos la muestra tiene un carácter representativo.

Tabla 7:
Niveles de calidad del servicio, según sexo de los usuarios y rango de edad

Niveles	Género		Rango de edad		
	M	F	18-40	41 - 65	66,90
Bajo	36,6%	46,6%	44,7%	37,5%	37,5%
Regular	47,3%	42,5%	46,1%	50,0%	50,0%
Alto	16,1%	11,0%	9,2%	12,5%	12,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Anexo 5

Interpretación. En la tabla 7, se muestra que existe una tendencia clara por parte de los hombres en valorar en un nivel regular a la calidad del servicio y una tendencia por las mujeres en valorar a la calidad del servicio en un nivel malo en las Fiscalías penales de Chimbote. Asimismo, en relación con el grupo etario, se observa que existe una tendencia clara en coincidir que el nivel de la calidad del servicio es regular.

Tabla 8

Niveles de calidad del servicio, según lugar de dependencia y vínculo con la Fiscalía

Niveles	Grado de instrucción			Vínculo con la fiscalía	
	Primaria	Secundaria	Superior	Víctima	Testigo
Bajo	62,5%	36,1%	43,0%	43,3%	39,6%
Regular	37,5%	47,2%	44,2%	45,0%	44,3%
Alto	0,0%	16,7%	12,8%	11,7%	16,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Anexo 5

Interpretación. Se observa, que existe una tendencia de la población cuyo grado de instrucción es de primaria, al valorar a la calidad del servicio en el nivel regular, asimismo existe una tendencia por la población que tiene el grado de instrucción de primaria y superior al valorar a la calidad del servicio en nivel bajo, y la población cuyo grado de instrucción es de secundaria valora a la calidad del servicio en un nivel regular. Por lo que, a su vez, respecto al vínculo con la Fiscalía, se observa que existe coincidencia entre las víctimas y testigos que la valoran al nivel de calidad en un nivel regular en contraste con la valoración de los abogados que califican en un nivel bajo.

Tabla 9

Niveles de calidad del servicio, según lugar de dependencia y vínculo con la Fiscalía

Niveles	Dependencias				
	1era FPPC	2era FPPC	3era FPPC	4era FPPC	5era FPPC
Bajo	50,0%	40,6%	40,6%	26,5%	63,9%
Regular	36,1%	37,5%	40,6%	70,6%	36,1%
Alto	13,9%	21,9%	18,8%	2,9%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Anexo 5

Interpretación. En la tabla 9, se observa que existe una tendencia clara por la mayoría de los encuestados, en razón a la dependencia donde fueron atendidos, al valorar a la calidad del servicio en un nivel bajo en contraste con la dependencia de la 4 fiscalía que la valora en un nivel regular.

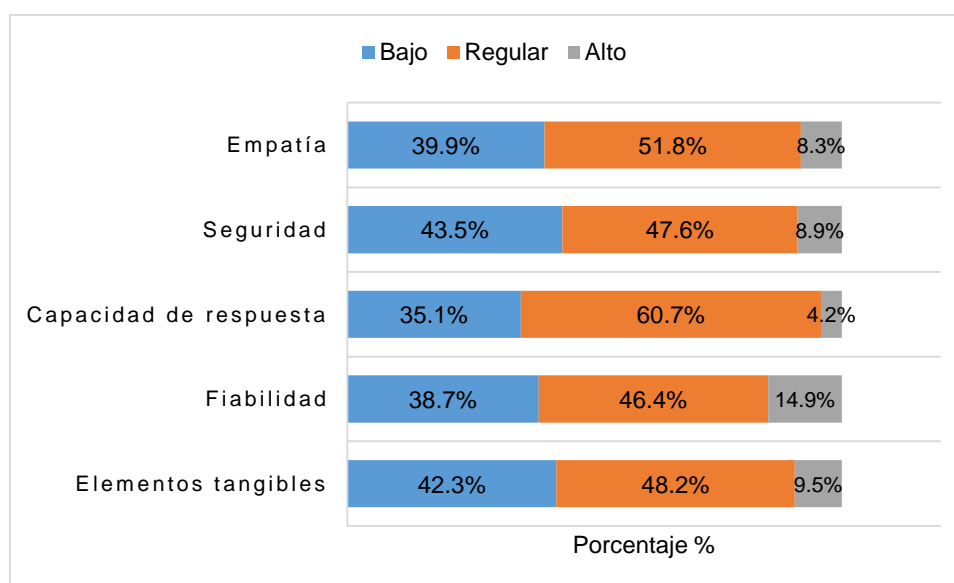


Figura 2:
Niveles de la calidad de servicio al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022, según sus dimensiones de estudio.

Interpretación. En la figura 1, se observa el nivel de percepción de la de la calidad de servicio al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022. Así se tiene que, en la dimensión elementos tangibles el 48,2% de los usuarios lo perciben

como regular y el 42,3% como bajo, y solamente un 9,5 % en el nivel alto; en la dimensión fiabilidad, el 46,4% de los usuarios perciben como regular, el 38,7% bajo y solo el 14,9% lo considera como alta, en la dimensión capacidad de respuesta el 60,7% de los usuarios lo perciben como regular, el 35,1% bajo y el 4,2% en el nivel alto, en la dimensión seguridad los usuarios la perciben en un 47,6 en un nivel regular, el 43,5 en un nivel bajo y el 8,9 en nivel alto y la dimensión empatía los usuarios la perciben en su mayoría (51,8%) en un nivel regular, el 39,9 en un nivel bajo y el 8,3 en un nivel alto.

Tabla 10

Análisis del nivel de la calidad del servicio de cada uno de los indicadores de estudio

Dimensión	Indicador	Punt. total	Prom.	Logro %	Nivel
Elementos Tangibles	Equipamiento	5	2,65	52,4 %	Regular
	Acceso	5	2,62	53,0 %	Regular
	Modernidad	5	2,49	54,8 %	Bajo
	Infraestructura	5	2,63	47,6%	Bajo
Fiabilidad	Eficacia	5	2,75	47,0%	Bajo
	Eficiencia	5	2,50	54,2%	Bajo
	Efectividad	5	2,67	47,6%	Bajo
	Problemas	10	5,34	45,2%	Regular
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	5	2,62	49,4%	Regular
	Duración	5	2,65	48,8%	Regular
	Post servicio	5	2,54	53,0%	Regular
	Inicio y terminación	10	5,12	56,0%	Regular
Seguridad	Articulación de los servicios	5	2,60	52,4%	Bajo
	Desempeño	5	2,52	48,8%	Regular
	Competencia	5	2,48	53,0%	Bajo
	Credibilidad	5	2,64	49,4%	Bajo
Empatía	Capacidad resolutive	5	2,48	50,0%	Bajo
	Cortesía	5	2,63	53,6 %	Regular
	Servicialidad	5	2,58	52,4%	Bajo
	Trato apropiado	5	2,57	48,8%	Regular

Nota. Anexo 5.

Interpretación. En la tabla 10, se observa el nivel de la calidad del servicio de cada uno de los indicadores de la investigación. De forma general, se determina que la mayoría de los indicadores el nivel de la calidad del servicio según percepción de los usuarios atendidos en las Fiscalías penales de Chimbote es regular.

4.2. Resultados cualitativos

De acuerdo con el diseño de estudio, el objetivo el presente objetivo responde a la fase cualitativa, donde a partir de los problemas identificados en la calidad de servicio, se procura diseñar lineamientos estratégicos para su mejora. En tal sentido, por medio de la guía de entrevista conformada en dos bloques, la primera que comprende la “calidad de servicio” y la segunda comprende los “lineamientos estratégicos” ambas contienen 10 preguntas; donde se procura proyectar los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las fiscalías penales de Chimbote. En lo referente al procedimiento de recopilación de datos, se aplicó la guía de entrevista, la misma que obra en documentación física, a partir del cual se analizaron las respuestas de cada versionante.

Objetivo específico 2. Identificar los factores condicionantes de la calidad del servicio al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

Cuadro 1

Matriz del procesamiento cualitativo: Factores condicionantes de la Calidad de servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote.

Categorías Orientadoras	Categorías Emergentes	Categorías Selectivas
Razones que condicionan la Calidad del servicio en las Fiscalías penales de Chimbote	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento deficiente. - Equipos tecnológicos obsoletos. - Instalaciones inadecuadas e inseguras. - Carencia de señalización. - Falta de servicios higiénicos para el usuario. 	Tangibilidad

- Falta de plataforma de atención virtual en tiempo real.
 - Inexistencia de conexión vía telefónica.
 - Falta de implementación de digitalización de carpeta fiscal electrónica.
 - Inexistencia de trámites virtuales y atención por celular, de la recepción y entrega de depósitos judiciales y pago de reparación civil. Interconectividad
 - Falta de conectividad con otros Distritos Fiscales.
-
- Falta de personal administrativo y fiscal.
 - Falta de capacitación al personal.
 - Atención deficiente.
 - Falta de autoevaluaciones.
 - Carencia de capacitaciones en la cultura de la amabilidad.
- Personal
-
- Carencia de convenios con otras entidades para facilitar acceso a la información (INPE, migraciones y etc.)
- Articulación interinstitucional
-
- Carga procesal
 - Carencia de simplificación procesal.
 - Programación de audiencias sin previa planificación.
- Procesos
-
- Carencia de planes de mejora de atención al público.
 - Falta de un sistema de medición de satisfacción del usuario.
 - Políticas de gestión deficientes.
- Instrumentos de Gestión
-
- Inexistencia de un Software de calificación del servicio
 - Falta de un sistema para medir la satisfacción del usuario.
- Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario

Nota: Guía de entrevista

Objetivo 3. Develar sugerencias de estrategias para mejorar la calidad del servicio de las Fiscalías Penales del Santa, 2022

Cuadro 2

Matriz del procesamiento cualitativo: Plantear sugerencias de estrategias para mejorar la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote.

Categorías Orientadoras	Categorías emergentes (Sugerencias)	Categorías Selectivas
Sugerencias para mejorar la calidad del servicio	- Mejora de la señalización	
	- Mejora en el acceso a las instalaciones de personas vulnerables por la edad y con discapacidad.	Desarrollo de plan de mejora de la Tangibilidad
	- Habilitación de servicios higiénicos para el usuario.	
	- Modernizar el equipo tecnológico.	
	- Construcción de una sede moderna para la Fiscalía	
	- Reforzar el trabajo en equipo	
	- Capacitación del personal fiscal y de apoyo fiscal en atención al público.	Capacitación y contratación de Personal
	- Contratación de personal administrativo en las áreas de atención al público.	
	- Mejorar el clima laboral	
	- Reforzamiento del compromiso de agilidad en la entrega del servicio.	
	- Implementación de procesos de atención virtual.	
	- Implementación de un CALL CENTER, para ofrecer información al usuario.	Implementación y mejora en la interconectividad
	- Implementación de la digitalización de la carpeta fiscal electrónica.	
	- Creación de la casilla electrónica fiscal.	

- Implementación de una línea telefónica directa con cada despacho fiscal

- Articulación estratégica con otras sedes fiscales.	
- Articulación estratégica con otras entidades del Estado como Migraciones y el INPE para facilitar acceso a la información en forma célere.	Implementación de plan de articulación interinstitucional
- Fortalecimiento de la simplificación de trámites de manera física y virtual.	Fortalecimiento y mejoras de procesos
- Modelo de gestión eficiente.	
- Mejora de estrategias de la calidad del servicio.	Implementación de
- Cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público.	Instrumentos de gestión
- Desarrollar un plan para el incremento de presupuesto	
- Implementar un software de calificación del servicio.	Implementación de evaluación de la calidad y
- Implementar un sistema para la medición de la satisfacción del usuario.	satisfacción del usuario

Objetivo específico 4. Diseñar lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022.

	Lineamientos estratégicos
De los elementos tangibles	Implementación de un plan estratégico de seguridad en las instalaciones con apoyo de Defensa civil.
	Desarrollo de un plan para incrementar el presupuesto de las Fiscalías penales de Chimbote, para el mejoramiento las instalaciones para la atención al usuario y en especial para el

	<p>acceso de personas vulnerables debido a la edad y por discapacidad.</p> <p>Desarrollo de un plan de adquisiciones de equipos tecnológicos de forma paulatina, para el mejoramiento del servicio.</p>
Del personal	<p>Implementación de un protocolo integral de atención transversal a usuarios por parte de todo el personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales, que incentive y permita la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, y que incluya evaluaciones de riesgo</p> <p>Desarrollo de un plan de identidad propia de atención al usuario dentro de la institución, como si fuera una marca de imagen registrada, por parte del personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales de Chimbote, teniendo en cuenta las siguientes actividades esenciales: Modernizar, implementar, capacitar, simplificar plazos y evaluar, a fin de mejorar el proceso y resultado del servicio de atención al usuario.</p> <p>Fortalecimiento de las áreas de atención al público, que requieren mayor necesidad de personal y la contratación de personal capacitadas.</p> <p>Falta de capacitación al personal de habilidades blandas y empatía en atención al usuario</p>
De la interconectividad	<p>Implementación de un CALL CENTER, cuyo fin es la atención inmediata frente a las consultas de los usuarios.</p> <p>Implementación de la digitalización de la carpeta fiscal electrónica, para facilitar el acceso virtual a la información.</p> <p>Implementación de plataformas virtuales que faciliten la interacción en tiempo real con el personal fiscal.</p>
De la articulación interinstitucional	<p>Implementación de un sistema de interconexión con otras Instituciones, a fin de tener acceso a su base de datos, con</p>

	<p>respecto a información relevante para dar celeridad a las investigaciones.</p> <p>Implementación de un sistema de interconexión con otras sedes fiscales, a fin de tener acceso inmediato su base de datos SGF, con respecto al Estado de las investigaciones.</p> <p>Desarrollar un plan de identificación de las debilidades y fortalezas de la Institución y de estrategias para la mejora del servicio ofrecido por las Fiscalías Penales de Chimbote, con la conformación de una comisión intersectorial.</p>
De los procesos	Fortalecimiento de la aplicación de simplificación administrativa en la vía física o virtual, ante un pedido de documentación de los usuarios, para que su entrega o respuesta, sea en un tiempo menor, ya sea acelerando los procesos y/o usando tecnología de la información, para mejorar la imagen de percepción de satisfacción de los usuarios.
De los instrumentos de gestión	<p>Implementación de un modelo de gestión eficiente.</p> <p>Desarrollar un plan para priorizar el cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público relacionadas a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.</p> <p>Fortalecer las estrategias de la calidad del servicio.</p>
De la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario	<p>Implementación de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, a través de encuestas físicas, virtuales y/o por celular, para identificar los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios, cuales con las condiciones en que se encuentran, sus carencias y los posibles correctivos que se deban implementar para mejorar resultado.</p> <p>Implementación de un software de calificación del servicio y un sistema para medir la satisfacción del usuario.</p>

V. DISCUSIÓN

En el contexto, de la línea de investigación reforma y modernización del Estado, el estudio de los planteamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, se inclina a lineamientos de acción basados en los elementos tangibles, organización, eficiencia, empatía, los mismos que esbozan las teorías de la calidad del servicio. En ese sentido, la relevancia científica de la investigación yace, en la necesidad de una base teórica que explique las deficiencias de la calidad del servicio, toda vez, que de los antecedentes la mayoría tiene un enfoque dirigido a la medición de la variable, pero no a identificar factores condicionantes, que sirvan de punto de partida para el planteamiento de lineamientos estratégicos. En ese contexto, el estudio tuvo como objetivo general, plantear lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022.

En consecuencia, la presente investigación, se basa en el análisis diagnóstico, puesto que determino la necesidad de mejorar, partiendo de ello, se identificó los factores condicionantes de la calidad del servicio, para posteriormente promover la utilización práctica de los hallazgos, a través de la elaboración de la propuesta. En ese sentido, Requejo (2020) resalta que la calidad del servicio es considerada como importante, por la necesidad de que se cumpla con el objetivo que el usuario reciba un trato diferencial, único, especial, que logre atender sus requerimientos y dar cumplimiento a las exigencias del usuario y en cuanto lineamientos estratégicos para la mejora de atención al usuario, está relacionado a identificar los factores que lo debilitan o agravan, incumpliendo los objetivos de una entidad; y con ese resultado, les permite rediseñar los procesos, dinamizar las actividades y relaciones jurídicas para tener como prioridad la satisfacción del usuario, brindándole un óptimo servicio de calidad de atención.

Respecto a los antecedentes previos, la mayoría se enfocan en optimizar la calidad de servicio implica recurrir a la tecnología que facilita el proceso de interacción, más aún, que en plena era digital el acceso a la información debe ser accesible en tiempo real (Adel, 2022); en tal sentido es imperativo, tener presente el binomio calidad de servicio e insatisfacción del usuario, siendo así, es importante identificar qué acciones se deben ejecutar para mejorar la calidad de servicio

(Johnson & Karlay, 2018). Por otra parte, para arribar a niveles altos de calidad de servicio se requiere de la ejecución de políticas estratégicas que aborden el problema, a tal punto que se implemente indicadores de mediciones de calidad en la entidad, así como el monitoreo y capacitación del personal.

Respecto a la validez de los resultados. La investigación presenta validez (interna y externa) en mérito al enfoque mixto, por lo cual, se aplicó la técnica de la encuesta y entrevista. Con respecto a la encuesta, se utilizó la escala valorativa de la calidad de servicio, que es un instrumento que posibilita establecer de forma sistemática y científica las percepciones de los usuarios respecto a la calidad de servicios (Villegas, 2022). Asimismo, evidencia objetividad y consistencia, tales como la validez de contenido, de constructo y confiabilidad. En consecuencia, se ejecutó un estudio piloto por medio de la muestra no probabilístico incidental y consentimiento informado, integrado por 20 usuarios de las fiscalías penales de Chimbote. De la entrevista, la primera guía de entrevista “Factores que condicionan la calidad del servicio”: el referido instrumento se empleó en el estudio cualitativo, con el propósito de identificar factores que condicionan la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote (Anexo 2), por medio de 10 preguntas abiertas, para tal fin, se llevó a cabo 5 entrevistas personalizadas a fiscales de las Usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote. Con respecto, a la segunda entrevista “Postura sobre lineamientos estratégicos” dicho instrumento se empleó en el estudio cualitativo, con el propósito de recoger sus percepciones respecto a los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales de Chimbote (Anexo 2), por medio de 10 preguntas abiertas, para tal fin, se llevó a cabo 5 entrevistas personalizadas a fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote.

En cuanto a los objetivos específicos son: Analizar el nivel de la calidad del servicio de atención al usuario de las Fiscalías Penales del Santa, 2022; Identificar los factores condicionantes la calidad del servicio al usuario de las Fiscalías Penales del Santa, 2022; Plantear sugerencias de lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales del Santa, 2022; Diseñar lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales del Santa, 2022.

De acuerdo con el *objetivo específico 1: Analizar el nivel de la calidad del servicio de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022*; se evidencia que de los encuestados el 45,2% perciben en un nivel regular a la calidad de servicios de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote; mientras que el 40,5% lo percibe en el nivel Bajo y solamente el 14,3% en el nivel alto. Resultados que son similares con los hallazgos de Deza (2020) puesto que, indica que el nivel de la calidad del servicio en una fiscalía especializada se encuentra en un nivel muy bajo. Por otro lado, desde las teorías relacionadas, se desprende que la opinión del usuario es sumamente esencial para mejorar la calidad del servicio, son ellos quienes señalan todas las falencias, deficiencias de los servicios brindados por una entidad (Malpartida, et. al. 2021). Siendo así, los métodos que se apliquen para maximizar la calidad del servicio requieren del examen de todas las falencias detectadas (Aliaga y Alcas, 2021). En otros términos, la percepción del usuario y la identificación de los puntos débiles, podrán mejorar la calidad de servicio (BMA, 2021).

Asimismo, de los resultados se ha evidenciado la existencia de que los usuarios expresen que la calidad del servicio es regular; ello implica que aún existe factores que deber ser atendidos mediante estrategias que permitan mejorar de forma eficiente, oportuna y con sensibilidad humana, los servicios de las fiscalías penales de Chimbote. En tal sentido, solo atendiendo las expectativas de los usuarios se logra alcanzar la calidad de servicio (Nejadjavad y Gilaninia, 2016) es decir que, solo atendiendo los puntos críticos de la calidad de servicio se logrará la satisfacción del usuario (Deza, 2020), siendo así, establecer políticas estratégicas de calidad de servicio, permitirá un efecto positivo de la misma, que se traduce en plena satisfacción del usuario (Sangama, 2020).

Respecto al objetivo específico 2: Identificar los factores condicionantes la calidad del servicio al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote, En este sentido, por medio de la teoría fundamentada desde la postura de los versionantes, se tiene: De la tangibilidad (categoría selectiva), identificada en base a las categorías emergentes tales como, equipamiento deficiente, equipos tecnológicos obsoletos, Instalaciones inadecuadas e inseguras, carencia de señalización y falta de servicios higiénicos para el usuario

Con respecto a la interconectividad (Categoría selectiva) identificada en base a las categorías emergentes falta de plataforma de atención virtual en tiempo real, inexistencia de conexión vía telefónica, Falta de carpeta fiscal electrónica, inexistencia de trámites, depósitos judiciales y pago de reparación civil electrónicos, falta de conectividad con otros Distritos Fiscales. Asimismo, de la categoría selectiva Personal, surgen los siguientes factores falta de personal administrativo y fiscal, falta de capacitación al personal, atención deficiente, Falta de autoevaluaciones, carencia de capacitaciones en la cultura de la amabilidad. Por otro lado, carencia de convenios con otras entidades para facilitar acceso a la información (INPE, migraciones y etc.) (categoría selectiva articulación interinstitucional), carga procesal, carencia de simplificación procesal y programación de audiencias sin previa planificación.

Los resultados son corroborados por investigaciones sobre calidad de servicio que refieren las deficiencias de la planificación presupuesta e institucional, la ausencia de un registro perjudica la calidad de servicio (Julca et al., 2021). En ese sentido, las expectativas de los usuarios sobre la calidad de los servicios, implica ejecutar gestión de calidad de servicio que aborde capacitación del personal, supervisión de control de calidad, ranking de calidad del usuario (Rojas, 2017). Asimismo, estos hallazgos guardan similitud con los resultados encontrados por Johnson y Karlay (2018) que identifican la ineficiencia en relación con la atención personalidad y la falta de digitalización de los servicios. De la misma manera, de los hallazgos encontrados por Adel (2022) se deduce que existe deficiencias en la implementación de un servicio inteligente a través del SMART-QUAL.

Desde las teorías relacionadas, se desprende que los servicios ofrecidos, necesita gran cantidad de factores y métodos con la finalidad que se efectivice su calidad, siendo el mismo y no otro, quien de acuerdo con su perspectiva establecerá el nivel de la calidad del servicio brindado por la entidad, examinando también sus falencias (Aliaga y Alcas, 2021). Así también, la calidad del servicio es definida del grado de ciertas cualidades poseídas cuando se realiza la entrega de servicio, asimismo, el usuario será el encargado de valorarlo, y es quien determina si ha sido satisfecho con el servicio que requirió de la institución pública (Rong, 2021).

Asimismo, se identificaron la carencia de planes de mejora de atención al público, falta de un sistema de medición de satisfacción del usuario y políticas de gestión deficientes identificados con la categoría selectiva Instrumentos de Gestión y finalmente otra razón es la falta de indagación sobre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario

Del objetivo específico 3: Plantear sugerencias para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote. En lo referente a la calidad de servicio tiene como propósito identificar y comprender los puntos débiles de la calidad de servicio: Mejora de la señalización, mejorar el acceso de minusválidos, construcción de baños para el usuario, modernizar el equipo tecnológico, construcción de una sede moderna para la Fiscalía, reforzar el trabajo en equipo, capacitación del personal en atención al público, contratación de personal administrativo y fiscal, mejorar el clima laboral, reforzamiento del compromiso de agilidad en la entrega del servicio, implementación de procesos de atención virtual, implementación de un CALL CENTER, para ofrecer información al usuario, implementación de carpeta fiscal electrónica, creación de la casilla electrónica fiscal, implementación de una línea telefónica directa con cada despacho fiscal, -

Articulación estratégica con otras sedes fiscales, articulación estratégica con otras entidades del Estado como Migraciones y el INPE para facilitar acceso a la información en tiempo real, simplificación de trámites, mejora de estrategias de la calidad del servicio, implementación de un modelo de gestión eficiente, cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público, incremento de presupuesto, implementar un software de calificación del servicio, implementar un sistema para medir la satisfacción del usuario.

Respecto al objetivo 4: Diseñar lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022, se planteó: Implementar un plan estratégico de seguridad en las instalaciones con apoyo de Defensa civil, incrementar el presupuesto de las Fiscalías penales de Chimbote, para el mejoramiento de sus instalaciones, priorizar la creación de un plan de adquisiciones de equipos tecnológicos de forma paulatina, para el mejoramiento del servicio, priorizar la implementación de un protocolo integral de atención transversal a usuarios por parte de todo el personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías

Penales, que incentive y permita la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, y que incluya evaluaciones de riesgo.

Por otro lado, adoptar una identidad propia de atención al usuario dentro de la institución, como si fuera una marca de imagen registrada, por parte del personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales de Chimbote, teniendo en cuenta las siguientes actividades esenciales: Modernizar, implementar, capacitar, simplificar plazos y evaluar, a fin de mejorar el proceso y resultado del servicio de atención al usuario, como por ejemplo: Evaluar las áreas que requieren aumento de personal y/o contratación de personal capacitado para la atención al público; priorizar la implementación de un CALL CENTER, cuyo fin es la atención inmediata frente a las consultas de los usuarios; implementación de la digitación de la carpeta fiscal electrónica, que beneficiará a los usuarios para acceder a información mediante plataforma en línea, reduciendo los plazos de atención y su presencia física en la entidad; priorizar la implementación de plataformas virtuales que faciliten la interacción en tiempo real con el personal fiscal; implementar un sistema de interconexión con otras Instituciones públicas, y con otras sedes fiscales, a fin de tener acceso a su base de datos sobre información que coadyuve a las investigaciones penales, para una mayor celeridad en resolver los casos, y beneficiar la satisfacción del servicio de atención de los usuarios; crear una comisión intersectorial, con participación del Colegio de Abogados Del Santa, Policía Nacional, Poder Judicial, Ministerio de Justicia, Defensoría Pública, Procuraduría Pública, entre otros, cuyo fin sea la identificación de las debilidades y fortalezas del servicio de atención del usuario de la entidad y el planteamiento de estrategias para la mejora de dicho servicio brindado por las Fiscalías Penales de Chimbote.

Asimismo, promover que las Fiscalías Penales de Chimbote, apliquen simplificación administrativa en la vía física o virtual, ante un pedido de documentación de los usuarios, como solicitar copias simples y certificadas de las investigaciones, reporte de casos fiscales, reporte de principio de oportunidad, entre otros, para que su entrega o respuesta, sea en un tiempo menor, ya sea acelerando los procesos y/o usando tecnología de la información, para mejorar la imagen de percepción de satisfacción de los usuarios; priorizar la implementación

de un modelo de gestión eficiente para el cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público relacionadas a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; reforzar las estrategias de la calidad del servicio, con la implementación de instrumentos de gestión, como son los indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, (Tiempo, calidad, satisfacción, eficiencia) a través de encuestas físicas, virtuales y/o por celular, para identificar los factores que condicionan la percepción de satisfacción de los usuarios, las condiciones actuales en que se encuentran, sus falencias, y los posibles correctivos que se deban implementar para mejorar su resultado; y priorizar la implementación de un software de calificación del servicio y un sistema para medir la satisfacción del usuario.

Estos resultados coinciden con las siguientes afirmaciones basadas en estudios relacionados con la presente investigación: La creación de lineamientos estratégicos permite identificar la jerarquía de prioridades respecto al diseño de organización y proyección de metas (Sanz y et al. 2020); en ese sentido, la gestión estratégica sobre la calidad de servicio, es un proceso complejo y diverso, siendo imperativo actualizar y mejorar los patrones de calidad, apoyándose en nuevas tecnologías (Honcharov y Honcharova, 2019). Además, la implementación de la planificación estratégica tiene como la finalidad mejorar la calidad en la vida de los usuarios, apoyándose en nuevas tecnologías, que facilitara tales propósitos. (Alcaide y Rodríguez, 2022).

Por ello, con acierto Munarriz (2017) sostiene que los lineamientos estratégicos involucran actualizar todos los documentos de gestión, normativa interna y realización de alianzas estratégicas. En consecuencia, los lineamientos estratégicos para la mejora de atención al usuario, permite rediseñar los procesos, dinamizar las actividades y relaciones jurídicas para tener como prioridad la satisfacción del usuario (Requejo, 2020)

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general. Se concluye que, los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, son:

Desarrollo de un plan para incrementar el presupuesto de las Fiscalías penales de Chimbote, para el mejoramiento de las instalaciones brindando con ello que la atención al usuario sea el más efectivo y en especial para el acceso de personas vulnerables ya sea por límite de edad y/o por discapacidad.

Implementación de un protocolo integral de atención transversal a usuarios por parte de todo el personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales, que incentive y permita la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, y que incluya evaluaciones de riesgo.

Desarrollar de un plan de identidad propia de atención al usuario dentro de la institución, como si fuera una marca de imagen registrada, por parte del personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales de Chimbote, teniendo en cuenta las siguientes actividades esenciales: Modernizar, implementar, capacitar, simplificar plazos y evaluar, a fin de mejorar el proceso y resultado del servicio de atención al usuario.

Implementación de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, (tiempo, calidad, satisfacción, eficiencia) a través de encuestas físicas, virtuales y/o por celular, para identificar los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios, en qué condiciones se encuentran, sus carencias y los posibles correctivos que se deban implementar para mejorar resultado.

Implementación de un software de calificación del servicio y un sistema para medir la satisfacción del usuario.

Segunda. Del primer objetivo específico, la calidad de servicio percibido por los usuarios de las Fiscalías penales de Chimbote es baja puesto que, se evidencia que el 45,2 de los encuestados perciben en un nivel regular a la calidad de servicios de atención al usuario de las Fiscalías Penales de Chimbote; mientras que el 40,5% lo percibe en el nivel malo y solamente el 14,3% en el nivel alto.

Tercera. Del segundo objetivo específico, los factores condicionantes de la calidad del servicio percibido por los usuarios de las Fiscalías Penales de Chimbote son:

De los elementos tangibles: Equipamiento deficiente, equipos tecnológicos obsoletos, Instalaciones inadecuadas e inseguras, carencia de señalización y falta de servicios higiénicos para el usuario.

De la fiabilidad: Falta de plataforma de atención virtual en tiempo real, inexistencia de conexión vía telefónica.

De la capacidad de respuesta: Falta de implementación de la digitalización de carpeta fiscal electrónica, inexistencia de trámites virtuales de depósitos judiciales y pago de reparación civil, falta de conectividad con otros Distritos Fiscales, carencia de convenios con otras entidades para facilitar acceso a la información (INPE, migraciones y etc.), carga procesal significativa, carencia de simplificación procesal y programación de audiencias sin previa planificación.

De la seguridad: Falta de implementación de indicadores para medir el trato del personal para la satisfacción de la calidad del servicio de atención a los usuarios, y para identificar los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios, y falta de Implementación de un software de calificación del servicio, para medir el desempeño de la satisfacción del usuario.

De la empatía: Falta de personal administrativo y fiscal, falta de capacitación a todo el personal en atención con empatía, falta de autoevaluaciones, carencia de capacitaciones en la cultura de la amabilidad.

Cuarta. Del tercer objetivo específico, Plantear sugerencias para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022, se señalaron las siguientes:

De los elementos tangibles: Mejorar la señalización, mejorar el acceso de minusválidos, construcción de baños para el usuario, modernizar el equipo tecnológico, construcción de una sede moderna para la Fiscalía

De la fiabilidad: Implementar procesos de atención virtual, implementación de un CALL CENTER, para ofrecer información al usuario, implementación de carpeta fiscal electrónica, creación de la casilla electrónica fiscal, implementación de una línea telefónica directa con cada despacho fiscal, -

De la capacidad de respuesta: Fortalecer el compromiso institucional del personal fiscal y de apoyo fiscal, en la agilidad en la entrega del servicio, articulación estratégica con otras sedes fiscales, articulación estratégica con otras entidades del Estado como Migraciones y el INPE para facilitar acceso a la información en tiempo real, simplificación de trámites, implementar un software de calificación del servicio, implementar un sistema para medir la satisfacción del usuario implementación de un modelo de gestión eficiente, cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público, incremento de presupuesto, mejora de estrategias de la calidad del servicio.

De la seguridad: Implementar indicadores para medir el trato del personal para la satisfacción de la calidad del servicio de atención a los usuarios, y para identificar los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios, e implementación de un software de calificación del servicio, para medir el desempeño de la satisfacción del usuario.

De la empatía: Reforzar el trabajo en equipo, capacitación del personal en atención al público de manera física y virtual, contratación de personal administrativo y fiscal, mejorar el clima laboral.

Quinta: Del objetivo específico 4: Diseño de lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa 2022, de acuerdo con las categorías selectivas son:

Desarrollo de plan de mejora de la Tangibilidad: Desarrollo de un plan de mejora en los accesos a las instalaciones, de personas vulnerables por la edad y por con discapacidad, modernizar el equipo tecnológico, y habilitación de servicios higiénicos al público.

Capacitación y contratación de personal: Capacitación del personal en atención al público, contratación de personal administrativo en las áreas de atención al público y reforzamiento del compromiso de agilidad en la entrega del servicio.

Implementación y mejora de la interconectividad: Implementación de procesos de atención virtual, implementación de la digitalización de la carpeta fiscal electrónica, implementación de la creación de la casilla electrónica fiscal.

Implementación de plan de articulación interinstitucional: Implementación de un plan de articulación estratégica con otras sedes fiscales y articulación estratégica con otras entidades del Estado para facilitar acceso a la información en forma célere.

Fortalecimiento y mejora de procesos: Fortalecimiento de la simplificación de trámites documentarios de manera física y virtual.

Implementación de Instrumentos de gestión: Implementación de un modelo de gestión eficiente, mejora de estrategias de la calidad del servicio, cumplimiento de la visión y metas del Ministerio Público.

Implementación de evaluación de la calidad y satisfacción del usuario: Implementar un software de calificación del servicio, de un sistema para medir la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

En merito a los resultados y conclusiones del estudio, se plantean las siguientes recomendaciones.

A la presidenta de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público, para gestionar a través de la Fiscalía de la Nación:

Primero. Desarrollo de un plan de atención y protección a víctimas y testigos para mejorar la percepción y satisfacción de atención de los usuarios, con la implementación de un protocolo integral de atención transversal a usuarios por parte de todo el personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales, que incentive y permita la intervención de víctimas y testigos en el proceso penal, y que incluya evaluaciones de riesgo; para ello, desde el inicio de las investigaciones penales, se le debe entregar cartilla informativa, ya sea en forma presencial, telefónica (Call Center), y virtual (página web o sistema bots), explicando los servicios de orientación, protección y apoyo a los usuarios conforme a las necesidades específicas, tipo de delito, etapa de investigación, de esa manera se reafirmará los objetivos de la gestión del servicio de atención al usuario, y su misión institucional.

Segundo. Fortalecimiento de la gestión del servicio de atención al usuario, que influyen en la percepción de satisfacción como es la infraestructura, adecuando mejores ambientes para la atención y espera de usuarios, habilitando servicios higiénicos y facilitando el acceso al local, en especial para personas vulnerables, por su edad y discapacidad; mediante el desarrollo de un plan de mejora en infraestructura y elaborando un modelo que establezca prioridades del gasto fiscal, más aún, que esas mejoras no requiere de mucho presupuesto y el gasto realizado será eficiente.

Tercero. Desarrollo de un plan de identidad propia de atención al usuario dentro de la institución, como si fuera una marca de imagen registrada, por parte del personal fiscal y de apoyo fiscal de las Fiscalías Penales de Chimbote, teniendo en cuenta las siguientes actividades esenciales: Modernizar,

implementar, capacitar, simplificar plazos y evaluar, a fin de mejorar el proceso y resultado del servicio de atención al usuario; mediante la conformación de equipos de trabajo dentro de la misma entidad, y conformación de trabajo interinstitucional, con participación de la oficina de imagen institucional, para su difusión mediante redes sociales al usuario.

Cuarto. Implementación de estrategia de gestión del servicio de atención al usuario, dotando a las Fiscalías Penales, de instrumentos tecnológicos, como es la implementación de una mesa de partes virtual, consulta mediante web del Estado de las investigaciones e implementación de la digitalización de la carpeta fiscal electrónica; mediante coordinaciones con administración y la gerencia central, para desarrollar un plan para lograr el incremento de presupuesto para su implementación, y elaboración de un modelo de gestión, que determine las prioridades del gasto fiscal, considerando que son elementos que impactan en la satisfacción de los usuarios, siendo un gastos eficiente.

Quinto. Fortalecimiento de la aplicación de simplificación administrativa ante un pedido de documentación de los usuarios, tanto físico como virtual, para que su entrega o respuesta, sea en un tiempo menor, ya sea acelerando los procesos y/o usando tecnología de la información, para mejorar la imagen de percepción de satisfacción de los usuarios; mediante directivas emitidas por la Presidencia de la Junta de Fiscales, y reuniones de coordinación de los Jefes de Despachos de las Fiscalías Penales.

Sexto. Implementación de un plan de capacitaciones en: Fortalecimiento de habilidades blandas del personal fiscal y apoyo fiscal, técnicas de comunicación efectiva en forma física y virtual, comunicación no verbal en plataforma virtual y empatía tanto de manera física como virtual, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio o atención de usuarios; mediante la celebración de convenios de capacitación con el Colegio de Psicólogos de Chimbote, y requerir dichas charlas y actividades físicas y virtuales a la Escuela del Ministerio Público.

Séptimo. Implementación de un software de calificación del servicio y un sistema para medir la satisfacción del usuario para identificar los factores que influyen

en la percepción de satisfacción de los usuarios, en qué condiciones se encuentran, sus carencias y los posibles correctivos que se deban implementar para mejorar resultado; desarrollando para ello, un plan para incrementar el presupuesto de las Fiscalías Penales, y elaboración de un modelo de gestión, para establecer prioridades del gasto fiscal, considerando que es un factor que impacta en la satisfacción de los usuarios, y constituye un gasto eficiente, al dar cumplimiento al Plan Operativo Institucional anual del Ministerio Público, de brindar mejoras en la atención y en la protección de las víctimas y testigos del delito, así como también mejoras en la percepción y satisfacción de los usuarios de la Fiscalía.

Al personal Fiscal de las fiscalías penales de Chimbote:

Octavo. Fortalecimiento de una atención de respuesta rápida, empática, eficiente y eficaz, con la finalidad de producir sentimientos de satisfacción en los usuarios; para ello, se debe elaborar un plan de desarrollo de una guía o manual, para promover la empatía física y virtual en la Fiscalía, de esa manera, se fortalecerá un ambiente favorable en la entidad, que permitirá dedicarle una mejor atención personalizada al usuario, y enfocarse en actividades fiscales, que tengan un contenido significativo para ellos.

A los futuros investigadores:

Noveno: Profundizar el estudio desde un nivel comprensivo, con una perspectiva teórica, interrelacionar y multidimensional, en la que se involucre a la población e instituciones relacionadas por su competencia; a su vez profundizar en el desarrollo de investigaciones que busquen identificar y seguir ahondando, las razones de una deficiente calidad del servicio en las fiscalías para la implementación de mejoras en los servicios, y con la finalidad de ampliar el panorama hacia el conocimiento.

REFERENCIAS

- Adam, R. (2017). Assessment of Library Service Quality and User Satisfaction among Undergraduate Students of Yusuf Maitama Sule. *Library Philosophy and Practice (e-journal), University (YMSU) Library* (9). <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4765&context=libphilprac>
- Adel, R. (2022). Smart services' quality scale. *Int. J. Productivity and Quality Management*, 35 (4),429–446. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27421>
- Ajmal, M. (2020). TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In *Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice*. IGI Global, 536 - 549. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9886/Osuva_Ajmal_Tuomi_Hello_Sandhu_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alarcón, N. A & et. al. (2019). *Planeamiento estratégico de la empresa comunal coworking* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/32dcd5e6-603e-4064-9bfc-2e0caee11a40>
- Alcaide, C., Alcaide, L. & Rodríguez, M. P. (2022). Strategic alignment of open government initiatives in Andalusia. *International Review of Administrative Science* (18). DOI: 10.1177/00208523221086125
- Alegre, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27421>
- Aliaga S. y Alcas N. (2021) Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*.<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>

- Álvarez, Y. F. (2018). *Planeación estratégica del área de servicio al cliente en la compañía wm wireless y mobile* LTDA (Monografía). Universidad Libre de Bogotá.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11562/MONOGRAFIA%20DE%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20UNIVERSIDAD%20LIBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argibay, J. (2006). *Técnicas Psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES).<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/765>
- Almerco (2017) *Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente de la empresa educa SRL*. Miraflores. lima. 2016. Tesis ,Universidad Privada [TELESUR].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/61/1/ALMERCOSANTICONA%20VERONICA%20HAYDEE.pdf>
- Ariza, A. A. & et. al. (2019 febrero 20). Aportes teóricos a la gestión de calidad, orientados al servicio al cliente de empresas de la construcción. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*. 4 (2), 332-346.<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/911/html>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Edición. Fidia G. Arias Odón.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Australian Commission (2021). *National Safety and Quality Health Service Standards*. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care.
https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2021-05/national_safety_and_quality_health_service_nsqhs_standards_second_edition_-_updated_may_2021.pdf
- ASQ (2016). *Strengths, opportunities, aspirations, results (SOAR) analysis*. Service Quality Division.

<https://asqservicequality.org/glossary/strengths-opportunities-aspirations-results-soar-analysis/>

Bao-Condor, C. L. & et. al. (2020 junio). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*. 6 (2), pp. 104-114.

<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Barrantes, R. (2014). *Investigación, un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. Editorial EUNED.

<https://www.google.com/search?q=Rodrigo+Barrantes+Echavarr%C3%ADa+->

-
+INVESTIGACI%C3%93N+&rlz=1C1PRUI_enPE957PE957&sxsrf=ALiCzsbOtZfYNhmBNPQVGUBoZv5mnqL3Qw%3A1658697640253&ei=qLfdYuf6Dr_z1sQPxfC-

kAM&ved=0ahUKEwjn7oudupL5AhW_uZUCHUW4DzIQ4dUDCA4&uact=5&oq=Rodrigo+Barrantes+Echavarr%C3%ADa+-

+INVESTIGACI%C3%93N+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2I6EAMyBggAEB4QFjIGCAAQHhAWOgQIABBHsgQIQRgASgQIRhgAULc_WLc_YP1YaABwAngAgAHDAYgBwwGSAQMwLjGYAQCgAQHIAQXAAQE&sclient=gws-wiz

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.^a Ed.). Pearson.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Berrosipi, M. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68692>

Bonilla, A. (2017). *Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de capacitación de los servidores públicos del ministerio de salud* [Tesis de maestría, Universidad Del Pacífico].

<http://hdl.handle.net/11354/2585>

Bustamante, K. L. (2022). *Gestión de calidad y competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83548>

Bustos, M. A. (2012). *Evaluación de los proyectos asociados a calidad de servicio en la fiscalía de Chile* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/110937>

Cabrera, L. A. (2007). *Lineamientos de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/3307>

Cáceres, L. M. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial de la universidad privada Norbert Wiener 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2545/TEISIS%20C%C3%A1ceres%20Lupe.pdf>

Cantalino, J.L.R., Scherer, M.D.A., Soratto, J., Schäfer, A.A. & Anjos D.S.O. (2021) User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saude Publica*. (22). <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>

Cardó, J., Rojas, J. & Yataco, R. (2017). *Lineamientos estratégicos para implementar el proceso de fiscalización y sanciones del CONADIS* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2138/Jorge_Tesis_maestría_2018.pdf

- Carrera, M., Valenzuela, K., & Gómez, G., (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castillo R., Cárdenas M. & Palomino G. (2020) *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. p. 898 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Ceja (2014) Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Debate. las nuevas oficinas de Gestión Judicial”, *Revista Sistemas Judiciales*, año 14, núm. 18, Santiago de Chile, Chile, pp. 83-89, en línea: <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/revpdf/87.pdf>.
- Cejudo, G., & Michel, C. (2016). *Coherencia y Políticas Públicas: Metas, Instrumentos y Poblaciones objetivo*. *Gestión y Política Pública*, vol. XXV, num.1., 3-31, enero-junio 2016. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100001
- Chamoly, K. M. A. y Palomino, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1) pp. 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chávez, E. M. (2021). *Lineamientos estratégicos y la ejecución de obras por administración directa de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020-2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67686>
- Chenet, M. E. & et. al. (2019 abril 05). Influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio de una empresa de baños sauna en Huancayo – Perú. *Revista de Investigación Científica*, Universidad Privada de Pucallpa. 4 (1), pp. 18-22. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i01.135>

- Cucarella, L. A. (2020). Crisis generada por la COVID-19 y justicia digital. Guerra-Cerrón, M. E. (coord.) *Justicia digital: Más allá de la COVID-19* (pp. 13-17). Gaceta Civil & Procesal Civil.
- Cuatrecasas, Lluís (2010) *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación* Profit Editorial Inmobiliaria, S.L., Barcelona, 2010 ISBN:978-84-92956-92-0
- Cucarella (2021) Constitución y Justicia Judicial . Revista Academia & Derecho . Justicia digital, equilibrio de poderes y mecanismos alternativos de resolución de controversias pp 134-149
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19474/Libro%20Constituci%
 c3%b3n%20y%20Justicia%20Digital%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19474/Libro%20Constituci%c3%b3n%20y%20Justicia%20Digital%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev. perú. med. exp. salud publica* 36 (2).
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Dcortez, (09-01-2021). Capacidad de respuesta en Experiencia de Cliente. Blog Sagicc. <https://www.sagicc.co/capacidad-de-respuesta-en-experiencia-de-cliente/>
- Demmerle, J. (2017). Strategic and practical guidelines for successful structured illumination microscopy. *Nat Protoc*, 12 (5) 988-1010. Doi:10.1038/nprot.2017.019. Epub 2017 Apr 13
- Deza, N. D. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49975>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Valera, M. (2013) *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Metodología de investigación en educación médica.* Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México. 2(7); 162-167, 13 de mayo 2013. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- Ganga, F. & et. Al. (2019 junio). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*. 27 (4), pp. 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- GFK (2018). Evaluación del Poder Judicial y la Fiscalía. *Opinión* <http://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2019/11/26203526/gfk-junio-2018.pdf>
- Gilmore, C & Novaes, H. (1996) *Gerencia de la calidad*. Manuales operativos PALTEX, OPS Whashington, D.C. Vol. III. N° 9. p. 254. [file:///C:/Users/MEL/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](file:///C:/Users/MEL/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf)
- Ghobakhloo, M. & Iranmanesh, M. (2021), Digital transformation success under Industry 4.0: a strategic guideline for manufacturing SMEs. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32 (8) 1533-1556. <https://doi.org/10.1108/JMTM-11-2020-0455>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality. Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. <https://doi.org/10.19080/asm.2019.04.555629>
- Hennayake, H. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *Internacional Journal of scientific*, 7(2), 156-161. https://www.researchgate.net/publication/313893889_Impact_of_Service_Qu

ality_on_Customer_Satisfaction_of_Public_Sector_Commercial_Banks_A_Study_on_Rural_Economic_Context

Hernández, O. (2012). Estadística Elemental para Ciencias Sociales. (3ª Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica. <http://editorial.ucr.ac.cr/en/ciencias-sociales/item/2405-estadistica-elemental-para-ciencias-sociales.html>

Hernández, C., Priero T. & Hernández C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico - Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz Costa Oriental del Lago. Vol. 12 N° 2. Diciembre 2017. pp 127-141 <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª Ed.). Mc.GRAW. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, H. G. & et. al. (2018 abril 05). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16 (28), pp. 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Herrera (2021) Ministerio Público fortalecerá sistema fiscal de calidad. **Diario el Peruano, fecha 25/06/21** <https://elperuano.pe/noticia/123354-ministerio-publico-fortalecera-sistema-fiscal-de-calidad>

Honcharov, A. & Honcharova, S. (2019). Strategic approach to managing the quality of the services of the tourism enterprise. *Economics of Development*, 18 (2), 19-28.

<https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/economics-of-development/issue-330/strategic-approach-to-managing-the-quality-of-the-services-of-the-tourism-enterprise>

Hurtado, J. (27 de marzo 2013). Las hipótesis en investigación: ¿Cuándo se formulan? Blog sobre metodología de la investigación, la epistemología y la didáctica desde una comprensión sintagmática de la ciencia <https://investigaciónholistica.blogspot.com/2013/03/las-hipotesis-en->

investigación-cuando Izquierdo, J. R. (2021 junio 30). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista. Horizonte Empresarial*. 8 (1), pp. 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Johnson, E. C. & Karlay, J. S. (2018). *Impact of Service Quality on customer Satisfaction* (Master Thesis in Business Administration). University of Gavle. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>

Julca, E, K. Peregrino, G & Suarez, Z. B. (2021). *Lineamientos estratégicos para la contratación de servicios de defensa y asesoría legal para los servidores y ex servidores civiles en las entidades públicas* [Tesis de maestría, Universidad del Pacifico].

<https://hdl.handle.net/11354/3356>

Kaur, K. (2020). 8 Examples Of Quality Improvement In Healthcare & Hospitals

<https://www.clearpointstrategy.com/examples-of-quality-improvement-in-healthcare/>

Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. 2003. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>

Macedo, S. R. (2019). *Lineamientos estratégicos para reducir la evasión tributaria de las ejecutoras de obras civiles de la provincia de Huaraz, 2018* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38507?locale-attribute=es>

Mariño R., Rubio L., Rodríguez J., 2013. Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano. 7-20. https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf

Malpartida, J. N. y et. al. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. *Revista de Investigación Científica y*

Tecnológica Alpha Centauri, 2 (1) pp. 43-51.
<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

Maphumulo, W. T. y Bheng, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*. 42(1),
<https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1901>

Martínez, H. y Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.
<https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion/oclc/652468875>

Mejías et al (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, vol. 21, núm. 40, 2018. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1), 14-24.

Mejías, A. Godoy E. & Piña R. (2018 mayo 21). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21 (40).
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>

Michell M (2021) “Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial”, tesis de la Universidad Técnica de Babahoyo , Ecuador .
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9330/E-UTB-FAFILING.COM-000647.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio Publico de Chile (2020). *Resultados de la gestión de 2019 de la fiscalía de chile documentos base de la cuenta pública*.
http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/gestion__CP_2020.pdf

Mongrut, J. A. & Peña, L. I. (2018). *Plan estratégico eterna Perú*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/browse/author?value=Mongrut%20Principe,%20Joseph%20Anthony>

Moore, R. (2018). The quality of service user assessment (probation services). HM Inspectorate of Probation. *Research & Analysis Bulletin* (01)
<https://www.justiceinspectors.gov.uk/hmiprobation/wp-content/uploads/sites/5/2018/09/2018-01-The-quality-of-service-user-assessment-probation-services-final.pdf>

Mocan, N., Bielen, S. & Marneffe, W. (2020). Quality of judicial institutions, crimes, misdemeanors, and dishonesty. *European Journal of Political Economy*, (61).
<https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2019.101815>

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson
<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>

Moreira, L. I. & Orozco, C. H. (2020 agosto 15). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*. 5 (8), pp. 618-633.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>

Moreno J. (2019). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad de servicio en el Banco de Crédito ciudad Agencia Pedro Ruíz de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4981/MAS_MDG_205.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mosimanegape, P. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *Wseas Transactions on Business And Economics*. DOI: 10.37394/23207.2020.17.57

Mostafa, R. (2020). *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald*.
<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>

- Navarro J (2020) Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23626/Navarro_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Munarriz, G. J. (2017). *Lineamientos estratégicos para la implementación de medidas que impulsen el transporte no motorizado en lima metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Del Pacífico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2525>
- Muñoz, C. (2016). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis (3ra.ed.)*. Pearson Education.<http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Muñoz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>
- Navarro J (2020) Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23626/Navarro_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nejadjavad, M. & Gilaninia, S. (2016). The role of service quality in organizations. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 5 (7) 19-27.
https://www.arabianjbmr.com/pdfs/KD_VOL_5_7/3.pdf
- Novelo, V. A. & Salazar, J. R. (2016 junio). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. 3 (5).
<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>
- Oliveira, M. L., Mairinque, L. A., Santos, J. B. & Lima, J. P. (2022). Multivariate analysis of public transport quality: a case study in a medium-sized Brazilian city. *Production* (32). <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20210117>
- Palomino G. et al (2020) Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de

México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.

<https://www.researchgate.net/publication/225083802>

Pereda, S. D. (2020). *Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de capacitación del talento humano*, Dirección Sub-Regional de Salud de Chota, Cajamarca, año 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46400?show=full&locale-attribute=es>

Pérez, W. E. & et. al. (2022 febrero 12). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*. 7 (2), pp. 1077-1088. 10.23857/pc.v7i1.3634

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>

Pérez, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La Muralla. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46400?show=full&locale-attribute=es>

Pimienta, J. H. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46400?show=full&locale-attribute=es>

Pizzo, M. (30-10-2010). Aspectos importantes del servicio: La fiabilidad. *Calidad en el Servicio's Blog*, 2.
<https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>

- Potesil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (25 de January de 2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). doi:10.3390/admsci11010009
- Quicaño, C. E. & et. al. (2017). *Lineamientos para la mejora del plan estratégico del ejército 2018-2020, enfocado en la modernización de su fuerza operativa* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
<http://hdl.handle.net/11354/1969>
- Radu, V. et al. (2021). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International Journal Of Health*. <https://doi.org/10.1002/hpm.3375>
- Requejo Ramos, S. M. (2020). *La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41763>
- Rita, P. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. *Heliyon*. 5 (10) doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02690
- Rivera Silvia (2019) “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” , tesis de Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
<http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Rong, L. (2021). Impact of service quality on consumer’s purchase intentions: Evidence from convenience stores in Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia.

International Journal of Business, Marketing and Communication, 2 (12), pp. 1-16. <https://ijbmcjournal.files.wordpress.com/2021/09/ijbmc-vol-1-2-12.pdf>

Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad De lo Prado. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Archivo digital. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Sanz (2020) Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. 26. Universidad del Zulia <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146011/html/>

Salazar, W. & Cabrera-Vallejo, M. (2016 noviembre 16). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Revista Industrial Data*. 19 (2), pp. 13-20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sánchez, D. E. (2016). *Planeamiento estratégico y diseño de un sistema de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio de la empresa D'ANNE CAROL EIRL* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2406/S%c3%81NCH EZ%20ZAVALETA%2c%20DAVID%20EDWARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sangama, R. E. (2020). *Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62298>

Sanz, D. A. et al. (2020). Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista de Ciencias Sociales* (26).

<https://www.redalyc.org/journal/280/28064146011/28064146011.pdf>

Sarmiento, T. A. (2018). *Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20080>

Silva, J. G. & et. al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. 15 (2), pp. 85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Terán, N T. & et. al. (2021 febrero 28). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5 (1), pp. 1184-1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torre, H. O. (2019). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión del sistema de riego del caserío la Rinconada – Caraz – Ancash, 2018* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38521>

Ubé M. (2009). *La dimensión de fiabilidad en la calidad del producto: aplicación a la industria de la automoción*. Deposito de investigación de la Universidad de Sevilla.

<https://hdl.handle.net/11441/77768>

Valdiviezo, R. (2018). *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de Essalud, Lima, 2017* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19190>

Vila, G. H. (2018). *Gestión de calidad de los puestos de salud del distrito de Comas, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21263>

Villegas, M. (2022). *Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80683>

Zavala, F. N. & Vélez Moreira, E. M. (2020 septiembre). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 6 (3), pp. 264-281.<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)

Anexo 01. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
Calidad del servicio	Es el cumulo de elementos y herramientas que tienen como fin ofrecer un servicio de calidad al usuario, propiciando satisfacción plena por el servicio que recibe de la entidad, la misma que debe contar con la actualización y	Es el proceso por el cual se mide la satisfacción del usuario, basándose en lo que espera y recibe del servicio Esta variable es cuantificable a través del modelo SERVQUAL que está compuesto de cinco	Elementos tangibles	Equipamiento	1	Escala valorativa: "Calidad de servicio"	Ordinal/Politómica Bajo [22 - 51] Regular [52 - 80] Alto [81 - 110]
				Acceso	2		
				Modernidad	3		
				Infraestructura	4		
			Fiabilidad	Eficacia	5		
				Eficiencia	6		
				Efectividad	7		
				Problemas	8,9		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	10		
				Duración	11		
				Post servicio	12		
				Inicio y terminación	13;14		
			Seguridad	Articulación de los servicios	15		
				Desempeño	16		
				Competencia	17		
				Credibilidad	18		

	mejora permanente (Villegas, 2022).	categorías palpables: elementos, tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se mide a través de un cuestionario en escala de Likert.	Empatía	Capacidad resolutiva	19		
				Cortesía	20		
				Servicialidad	21		
				Trato apropiado	22		
Variable de caracterización	Genero		Hombre y Mujer		Nominal		
	Edad		Años cumplidos		Razón		
	Grado de instrucción		Primaria, Secundaria y Superior		Nominal		
	Dependencia		1era FPPC, 2era FPPC, 3era FPPC, 4era FPPC, 5era FPPC		Nominal		
	Vínculo con la Fiscalía		Víctima, testigo y abogados		Nominal		

Anexo 2 – Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa de la calidad de servicio

Estimado (a) usuario de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa

Introducción:

La presente tiene como propósito recoger sus percepciones respecto a la calidad de servicio que se ejecuta en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa, a partir del cual se identificara fortalezas y debilidades, para proponer correctivos.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada Ítem y marque en el recuadro de la alternativa que usted considere que más se aproxima a lo que percibe en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa

Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo

Instrucciones: Marca la alternativa que considere que sucede en la realidad en las Fiscalías Penales de Chimbote.

Tenga presente que, este instrumento es en forma anónima y confidencial, y solo para fines de la investigación

N.º	¿Qué tan de acuerdo está usted, con respecto a las siguientes interrogantes que se le formula sobre la calidad del servicio de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
I. Elementos tangibles						
1	El mobiliario que ha visualizado dentro de la dependencia fiscal donde fue atendido, según se percepción se encuentra en buen Estado.					
2	Con respecto al ingreso y la salida a las Fiscalías penales de Chimbote son amplios.					
3	En su opinión, los equipos tecnológicos con los que cuentan las Fiscalías penales de Chimbote son tecnología de vanguardia					
4	La infraestructura de las Fiscalías Penales de Chimbote cuenta con servicios higiénicos adecuados para uso de los usuarios.					
I. Fiabilidad						
5	Considera que las fiscalías ofrecen servicios de forma rápida y adecuada.					
6	Con respecto, al personal de las fiscalías penales de Chimbote, cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna.					
7	Con respecto, al personal de las fiscalías penales de Chimbote, cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma eficaz					

8	Considera que el personal fiscal atiende sus problemas de forma inmediata.					
9	Considera que el personal fiscal resuelve sus problemas de forma inmediata.					
12						
II. Dimensión Capacidad de respuesta						
10	El personal Fiscal y administrativo cumple en responder en los plazos establecidos.					
11	El tiempo de espera para ser atendido es siempre oportuno					
12	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales de Chimbote son simplificados.					
13	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales inician en el tiempo oportuno					
14	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales culminan de acuerdo con los plazos establecidos					
III. Dimensión seguridad						
15	El personal fiscal de las fiscalías penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, brinda atención articulada					
16	El personal administrativo de las fiscalías penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, se desempeña de eficiente y eficaz					
17	El personal fiscal lo atiende adecuadamente en el ámbito de su competencia.					
18	El desenvolvimiento en el ámbito de sus funciones del personal fiscal le genera credibilidad.					
IV. Dimensión empatía						
19	El personal fiscal le demuestra capacidad para resolver problemas					
20	El personal de las fiscalías penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, brinda un trato amable y cortés.					
21	El personal de las fiscalías penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, se muestra presto a ofrecerle sus servicios					
22	El personal fiscal lo hace le brinda el trato que usted espera.					

*¡Muchas gracias por su
colaboración!*

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Escala valorativa de la calidad de servicio	
Autor original	Villegas (2022)	
Nombre del instrum. original	Cuestionario de calidad de servicio	
Dimensiones	Elementos tangibles	
	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	
	Empatía	
N° de ítems	22	
Escala de valoración	1	Muy de acuerdo
	2	De acuerdo
	3	Indeciso
	4	En desacuerdo
	5	Muy en desacuerdo
Ámbito de aplicación	Usuario de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa	
Duración	De 10 minutos aproximadamente	
Objetivo	Plantear lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022.	
Validez	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: (i) una magister en Gestión Pública (ii) una Dra en gestión en salud; y, (iii) docente de investigación en posgrado. Los cuales evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y calidad, en cada uno de los ítems	
Confiabilidad	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad de Alta (Alfa = 0,927)	

Adaptado por	Angelica Elvira Bayes Antúnez	
Unidades de información	Usuarios que acuden a las Fiscalías Penales Corporativas del Distrito Fiscal del Santa, para ser atendidos	
Organización	Dimensión	
	Elementos tangibles	1 - 4
	Fiabilidad	5 - 9
	Capacidad de respuesta	10 - 14
	Seguridad	15 - 18
	Empatía	19 - 22
Niveles/Rangos	Alto	22 - 51
	Regular	52 - 80
	Bajo	81 - 110

Guía de entrevista “Factores que condicionan la calidad de servicio”

<p>Estimado (a) fiscales de las Fiscalías Penales de Chimbote</p> <p>Introducción: La presente tiene como propósito recoger sus percepciones respecto a los factores que condicionan la calidad del servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa, a partir del cual se identificara fortalezas y debilidades, para proponer correctivos. Asimismo, se recoge las sugerencias para mejorar la calidad de servicio.</p> <p>Dirigido: - Fiscales de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa</p>	
Entrevistador	Bayes Antúñez Angelica Elvira
Entrevistado	
Cargo en la fiscalía	
N°	Preguntas
01	¿Cuál es su diagnóstico respecto a las instalaciones, infraestructura y equipamiento de la Fiscalía Penales del Distrito Fiscal del Santa?
02	¿Cuál es su diagnóstico respecto a los ambientes para atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
03	¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
04	¿Cómo evalúa la comunicación entre el personal (fiscal y administrativo) y el usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
05	¿Qué recomienda para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
06	¿Por qué es ineficiente la capacidad de respuesta oportuna y plenos conocimiento, en resolver los problemas de los usuarios de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
07	¿Qué procedimientos deben simplificarse en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
08	¿Cuáles son las razones, porque las que no existe empatía, ni atención personalizada hacia los usuarios, por parte del personal fiscal y administrativo de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
09	¿Qué tipo de queja, reclamo y/o sugerencia ha recibido como fiscal de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
10	¿Logro implementar alguna sugerencia, por parte de los usuarios, en las Fiscalías Penales Corporativas del Distrito Fiscal del Santa?

Guía de entrevista “Postura sobre los lineamientos estratégicos”

Estimado (a) fiscales de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa	
<p>Introducción: La presente tiene como propósito recoger sus percepciones respecto a los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa.</p> <p>Dirigido: - Fiscales de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa</p>	
Entrevistador	Bayes Antúñez Angelica Elvira
Entrevistado	
Cargo en la fiscalía	
N°	Preguntas
01	¿Por qué es importante formar un equipo que diseñe los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio?
02	¿Si usted, integra el equipo que diseña los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio, cuál sería su propuesta?
03	¿Qué opinión merece la implementación de un call center en la mesa de parte en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
04	¿Qué opinión merece la implementación de un software, que les permita a los usuarios calificar, la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
05	¿Qué opinión merece la implementación de un ranking de satisfacción al usuario, para cada personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
06	¿Qué opinión merece la implementación de un canal de atención al usuario 24x7, en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?
07	¿Cuál es su opinión respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal?
08	¿Cuáles son las razones, del fracaso de las citas virtuales con los fiscales?
09	¿Por qué es importante, capacitar al personal fiscal y administrativo en habilidades blandas?
10	¿Cuáles son sus propuestas de estrategia para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 05 – B. Matriz de validación de la guía de entrevista “calidad de servicio”

Título: Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa 2022

Autor: Bayes Antúñez Angelica Elvira

CATEGORÍA: Calidad de Servicio												
CÓDIGOS	ITEMS	Criterios de validación										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SUBCATEGORÍA 1. Elementos tangibles												
Diagnóstico respecto a las instalaciones, infraestructura y equipamiento	01. ¿Cuál es su diagnóstico respecto a las instalaciones, infraestructura y equipamiento de la Fiscalía Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		
Diagnóstico respecto a los ambientes para atención al usuario	02. ¿Cuál es su diagnóstico respecto a los ambientes para atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		
SUBCATEGORÍA 2. Organización												
Debilidades y fortalezas de la atención al usuario	03. ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		

La comunicación entre el personal (fiscal y administrativo) y el usuario	04. ¿Cómo evalúa la comunicación entre el personal (fiscal y administrativo) y el usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
Recomendación para mejorar la calidad de servicio	05. ¿Qué recomienda para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
SUBCATEGORÍA 3. Eficiencia											
Ineficiente en la capacidad de respuesta oportuna y plenos conocimiento, en resolver los problemas de los usuarios	06. ¿Por qué es ineficiente la capacidad de respuesta oportuna y plenos conocimiento, en resolver los problemas de los usuarios de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
Procedimientos que deben simplificarse	07. ¿Qué procedimientos deben simplificarse en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
SUBCATEGORÍA 4. Empatía											
No existe empatía, ni atención personalizada hacia los usuarios	08. ¿Cuáles son las razones, porque las que no existe empatía, ni atención personalizada hacia los usuarios, por parte del personal fiscal y administrativo de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
SUBCATEGORÍA 5. Reclamos y sugerencias											
Tipo de queja, reclamo y/o sugerencia	09. ¿Qué tipo de queja, reclamo y/o sugerencia ha recibido como fiscal de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	
Se implemento alguna sugerencia, por parte de los usuarios	10. ¿Logro implementar alguna sugerencia, por parte de los usuarios, en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1	

Certificado de validez de la guía de entrevista “calidad de servicio”

Observaciones:

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable despues de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Diaz Huaccan Erika

DNI: 0530839

Formacion academica del validador (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática)

	Grado/Titulo	Año de expedicion	Universidad
01	Mg. En Gestion Publica		Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigacion)

	Grado/Titulo	Año de expedicion	Universidad
01	Mg. En Gestion Publica		Universidad Cesar Vallejo


ERIKA DIAZ HUACCAN
C.E. Administración de Empresas
Mg. GESTION PUBLICA
DNI: 0530839
Firma del experto informante

Chimbote, junio 2022

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 05 – C. Matriz de validación de la guía de entrevista “Lineamientos estratégicos”

Título: Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Corporativas del Distrito Fiscal del Santa 2022

Autor: Bayes Antúnez Angelica Elvira

CATEGORÍA: Lineamientos estratégicos												
CÓDIGOS	ITEMS	Criterios de validación										OBSERVACIONES
		Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SUBCATEGORÍA 1. Conformación de equipo												
Formar un equipo que diseñe los lineamientos estratégicos	01. ¿Por qué es importante formar un equipo que diseñe los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio?	1		1		1		1		1		
Integra el equipo que diseña los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio	02. ¿Si usted, integra el equipo que diseña los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio, cuál sería su propuesta?	1		1		1		1		1		
SUBCATEGORÍA 2. Estrategias												
Implementación de un call center en la mesa de partes	03. ¿Qué opinión merece la implementación de un call center en la mesa de parte en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		

Implementación de un software, que les permita a los usuarios calificar, la atención recibida	04. ¿Qué opinión merece la implementación de un software, que les permita a los usuarios calificar, la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		
Implementación de un ranking de satisfacción al usuario,	05. ¿Qué opinión merece la implementación de un ranking de satisfacción al usuario, para cada personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		
Implementación de un canal de atención al usuario 24x7	06. ¿Qué opinión merece la implementación de un canal de atención al usuario 24x7, en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		
Implementación de la carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa	07. ¿Cuál es su opinión respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal?	1		1		1		1		1		
Razones del fracaso de las citas virtuales con los fiscales	08. ¿Cuáles son las razones, del fracaso de las citas virtuales con los fiscales?	1		1		1		1		1		
Importancia de capacitar al personal fiscal y administrativo en habilidades blandas	09. ¿Por qué es importante, capacitar al personal fiscal y administrativo en habilidades blandas?	1		1		1		1		1		
SUBCATEGORÍA 3. Recomendaciones												
Propuestas de estrategia para mejorar la calidad de servicio	10. ¿Cuáles son sus propuestas de estrategia para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	1		1		1		1		1		

Certificado de validez de la guía de entrevista “Lineamientos estrategicos”

Observaciones:

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable despues de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Carranza Aguilar Maritza Soledad

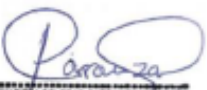
DNI: 32854531

Formacion academica del validador (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática)

	Grado/Titulo	Año de expedicion	Universidad
01	Dra. En Gestión en salud		Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigacion)

	Grado/Titulo	Año de expedicion	Universidad
01	Dra. En Gestión en salud		Universidad Cesar Vallejo



MARITZA SOLEDAD CARRANZA AGUILAR
CABITETRA MSP N°3854
DOCTORA EN GESTION EN SALUD
DNI: 32854531
Firma del experto informante

Chimbote, junio 2022

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Escala valorativa de la calidad de servicio

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos Tangibles									
1	Directo	El mobiliario que ha visualizado dentro de la dependencia fiscal donde fue atendido, según se percepción se encuentra en buen estado.	X		X		0		
2	Directo	Con respecto al ingreso y la salida a las Fiscalías penales de Chimbote son amplios.	X		f		f		
3	Directo	En su opinión, los equipos tecnológicos con los que cuentan las Fiscalías penales de Chimbote son tecnología de vanguardia	X		f		f		
4	Directo	La infraestructura de las Fiscalías Penales de Chimbote cuenta con servicios higiénicos adecuados para uso de los usuarios.	X		f		f		
Dimensión 2: Fiabilidad									
5	Directo	Considera que las fiscalías ofrecen servicios de forma rápida y adecuada.	X		f		0		
6	Directo	Con respecto, al personal de las fiscalías penales de Chimbote, cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna.	f		f		f		
7	Directo	Con respecto, al personal de las fiscalías penales de Chimbote, cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma eficaz	f		f		0		
8	Directo	Considera que el personal fiscal atiende sus problemas de forma inmediata.	f		f		f		
9	Directo	Considera que el personal fiscal resuelve sus problemas de forma inmediata.	f		f		f		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta									
10	Directo	El personal Fiscal y administrativo cumple en responder en los plazos establecidos.	f		f		f		
11	Directo	El tiempo de espera para ser atendido es siempre oportuno	f		f		f		

12	Directo	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales de Chimbote son simplificados.	X		X		X		
13	Directo	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales inician en el tiempo oportuno	X		X		X		
14	Directo	Los procedimientos en relación con los procesos que realizan las fiscalías penales culminan de acuerdo con los plazos establecidos	X		X		X		
Dimensión 4: Dimension de seguridad			X		X		X		
15	Directo	El personal fiscal de las fiscalías corporativas penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, brinda atención articulada	X		X		X		
16	Directo	El personal administrativo de las fiscalías corporativas penales del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, se desempeña de eficiente y eficaz	X		X		X		
17	Directo	El personal fiscal lo atiende adecuadamente en el ámbito de su competencia.	X		X		X		
18	Directo	El desenvolvimiento en el ámbito de sus funciones del personal fiscal le genera credibilidad.	X		X		X		
Dimensión 5: Dimensión Empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	El personal fiscal le demuestra capacidad para resolver problemas	X		X		X		
20	Directo	El personal de las fiscalías corporativas del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, brinda un trato amable y cortés.	X		X		X		
21	Directo	El personal de las fiscalías corporativas del Distrito Fiscal del Santa, sede Chimbote, se muestra presto a ofrecerle sus servicios	X		X		X		
22	Directo	El personal fiscal lo hace le brinda el trato que usted espera.	X		X		X		


 MG. : Lorenzo Bernuy Huaman Chavez
 DNI N° 32952064



Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario para medir la calidad del servicio

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Lorenzo Bernuy Huaman Chavez

DNI:32952064

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Titulo	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Publica	2018	Universidad Cesar Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón	08	Técnico administrativo I
02			
03			


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

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

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

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

Chimbote, Julio del 2022



MG. : Lorenzo Bernuy Huaman Chavez
DNI N° 32952064

Anexo 4: Calculo del tamaño de la estimación de frecuencias

(Marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	298
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia del problema	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	183.13

$$n_0 = 168$$

Anexo 04 - Matriz de triangulación

Calidad de servicio

N°	Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5
01	¿Cuál es su diagnóstico respecto a las instalaciones, infraestructura y equipamiento de la Fiscalía Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Malo, no hay equipamiento adecuado, a comparación con el Poder Judicial. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar al usuario. Se debe contar con baños aptos para el uso de los usuarios, actualmente no existe, solo del personal de la Fiscalía, pero se deben disponer de los baños para usuarios, para mejorar la percepción e imagen negativa sobre la calidad de los servicios.	Son espaciosas, pero insuficientes para todas las Fiscalías Penal. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar al usuario.	Con relación a las instalaciones e infraestructura son buenas, con relación a equipamiento, es deficiente, pues se trabaja con computadoras obsoletas, y no se han adaptado a los nuevos requerimientos que nos exige la virtualidad. No hay cámaras en las computadoras. En cuanto a las instalaciones, no están adecuadas para la atención de los usuarios.	Adecuada. Pero debe mejorar, sobre todo en equipos de informática. Los factores de espacios físicos es el que más afecta en la imagen percibida por el usuario, por lo tanto, la Fiscalía debe elaborar su primera Estrategia de Gestión de Imagen Fiscal, en la cual se establezca el diagnóstico institucional acerca de la imagen corporativa que se desea proyectar y la que está siendo actualmente percibida; seguido por la generación de líneas estratégicas y construcción de indicadores de logro; finalizándose con la primera implementación de acciones concretas	Regular. El factor de Espacios Físicos, influyen en buena medida en la calidad del servicio
02	¿Cuál es su diagnóstico respecto a los ambientes para atención al usuario en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Malo, no hay ambientes adecuados, a comparación con el PJ. Los factores de espacios físicos es el que más afecta en la imagen percibida por el usuario,	No son los adecuados. Por ejemplo, no se cuenta servicio de <i>baños aptos para el uso de los usuarios</i> , actualmente no existe, solo del personal de la Fiscalía,	No se ha proporcionado un ambiente adecuado, y sobre todo para atender en estas épocas de pandemia. Asimismo, no hay ambientes en los propios despachos de	Regular. Se debe mejorar dotando de espacios idóneos para este fin. No existe en los locales de la Fiscalía, señales para ubicación de las Fiscalía y	No son adecuadas

		<p>por lo tanto, la Fiscalía debe elaborar su primera Estrategia de Gestión de Imagen Municipal, en la cual se establezca el diagnóstico institucional acerca de la imagen corporativa que se desea proyectar y la que está siendo actualmente percibida; seguido por la generación de líneas estratégicas y construcción de indicadores de logro; finalizándose con la primera implementación de acciones concretas.</p>	<p>pero se deben disponer de los baños para usuarios, para mejorar la percepción e imagen negativa sobre la calidad de los servicios.</p>	<p>la Fiscalía para atender al usuario. No se han equipado con protectores para garantizar que no exista contagios.</p>	<p>otros lugares que quieren ir, y la disponibilidad de contar con baños aptos para el uso de usuarios.</p>	
03	<p>¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la atención al usuario en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?</p>	<p>Falta personal, capacitación, medios. Es de tener en cuenta, que os factores organizacionales y al Factor Imagen, son los únicos factores que pueden ser mejorados en las Fiscalías Penales, que no se requiere muchos recursos o presupuestos económico por parte de la central del Ministerio Público, por cuanto, no somos unidades ejecutoras.</p>	<p>Debilidad en que no hay atención a los usuarios, está restringido el ingreso. Fortaleza es que pese a esas dificultades se está atendiendo mediante medios tecnológicos.</p>	<p>Las debilidades sería que no se ha designado de manera adecuada a personal que brinde información a las partes de sus procesos, así como tampoco se han difundido adecuadamente para que la población pueda acceder a información de sus procesos, ello atención al usuario en general. Falta difusión a través de la oficina de imagen a travez de facebokk, y de medios sociales. La fortaleza sería que en las corporativas existe un encargado de mesa de partes, que brinda la</p>	<p>Por el exceso de carga, se atender al público de manera expeditiva. Como fortaleza, es que existe mística de trabajo.</p>	<p>Debilidad: No hay las condiciones de seguridad. Fortaleza: disposición del servidor de brindar la atención que corresponde</p>

				información adecuada. Asimismo, que se han implementado correos electrónicos para enviar documentos.		
04	¿Cómo evalúa la comunicación entre el personal (fiscal y administrativo) y el usuario en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	A mejorar, la restricción a la atención al usuario por la pandemia, ha hecho que no se mantenga contacto físico con las partes.	Es limitado, actualmente hay restricción para el ingreso de los usuarios a las instalaciones de la Fiscalía, no existe contacto personal, para lograr una empatía inmediata con el usuario, el uso de la tecnología, dificulta el trato personalizado y físico.	Me parece que los medios tecnológicos han ayudado a que sea más fluida. Sin embargo, no todos tienen acceso a los medios tecnológicos, por la brecha de conexión	No es adecuado. No existe empoderamiento ni coaching.	No es adecuada ni eficaz.
05	¿Qué recomienda para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Capacitación, personal, infraestructura, logística. Identificar factores relevantes que influyen en la calidad percibida y en la satisfacción de usuarios de la Fiscalía. Se debe instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las Fiscalías, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora Proponerse un camino hacia la excelencia en la gestión de los servicios de las Fiscalías. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la agilidad en la entrega del servicio,	Indicaciones específicas respecto atención desde la recepción de documentos por Mesa de Partes, al usuario. Asimismo, no existe sistema de medición de satisfacción de usuarios, para identificar qué factores de la organización de las fiscalías provinciales Penales, determinan la satisfacción del usuario, por lo que propondría su incorporación, ello con la finalidad de conocer cuál de esos factores, debería ser prioritario para dirigir el reducido presupuestó del Ministerio Público, de	Debería de digitalizarse las carpetas fiscales para acceder desde nuestros ordenadores portátiles, se deben proporcionar equipos de cómputo y otros adecuados para poder cumplir con todas nuestras labores encomendadas. Asimismo, mejorar el Factor Organizativo de celeridad del proceso, por el cual la satisfacción del usuario que acude a los servicios de las Fiscalías Provinciales Penales, aumentará siempre y cuando la Fiscalía Penal mejore las variables que componen aquel constructo.	Dotar de más personal administrativo e implementación de equipos de cómputo. Mejorar los factores Imagen, Espacios Físicos y Calidad de Servicio, ya que tienen deficiencias para mejorar la calidad de usuarios, por lo que se debe implementar acciones de mejoras inmediatas	Debería repotenciarse el servicio de atención al usuario con canales de atención virtuales las 24 horas y con personal asignado para tal fin. La institución del Ministerio Público, y a la vez de los fiscales provinciales Penales que lo integran, deberían inyectar una mayor cantidad de recursos para hacer el monitoreo y seguimiento de la mejora en la calidad de las Fiscalías Penales. De lo contrario, las Fiscalías Provinciales Penales –con los inconvenientes y contingencias que presentan cada día– no podrán salir de

		<p>dada la cantidad importante de trabajadores que procuran realizar un trámite durante su periodo laboral. De otra manera, la coyuntura podría ameritar, así mismo, procesos de atención de forma virtual o modalidades que permitan realizar parte de sus trámites vía telefónica (como solicitud de horas) o a través de la web institucional, dado el restringido tiempo que maneja la mayoría de las personas que asisten a las dependencias municipales.</p>	<p>esa manera, mejorar la satisfacción de los usuarios.</p>			<p>la mala imagen que tiene ante la sociedad.</p>
06	<p>¿Por qué es ineficiente la capacidad de respuesta oportuna y plenos conocimientos, en resolver los problemas de los usuarios de las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?</p>	<p>Falta de personal administrativo, Fiscal, logística, y Desidia algunas veces.</p>	<p>Porque las políticas implementadas son tediosas. Asimismo, no hay mucho contacto con los usuarios, y falta convenios con otras entidades para obtener información rápida y eficaz. A los usuarios, les interesa la agilidad de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios, eso está fallando en la Fiscalía. Los usuarios de la Fiscalías Penales, ponderan como un elemento de "Calidad" la</p>	<p>Me parece que afecta el no tener acceso inmediato a diversa información, migraciones, INPE, Y OTROS. Falta tener convenios institucionales para tener acceso a su base de datos en tiempo real. A los usuarios, les interesa la agilidad de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios, por lo que sería bueno agilizar los trámites.</p>	<p>Porque la presión por avanzar con el trabajo de tramitación de carga, prima doble la atención al usuario. Sería bueno, utilizar un artefacto tecnológico para resumir su proceso de atención, aquel dispositivo (ubicado dentro de la Fiscalía) podría simplificar e informar al usuario acerca del trámite a realizar.</p>	<p>Por la falta de personal capacitado para tal fin, carencia de los medios logísticos para actualizar el sistema y brindar una información correcta y oportuna</p>

			<p>agilidad de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios; es decir, la calidad del producto en este contexto se constituye en mayor medida por la agilidad en la logística de la entrega del servicio;</p>			
07	<p>¿Qué procedimientos deben simplificarse en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?</p>	<p>No hay nada que simplificar, se debe aumentar personal, e implementar logística. Al conocer que factores están fallando en la atención al usuario, se identificaría las líneas que deben ser urgentemente subsanadas y las que deben ser intervenidas a un mediano plazo. Mientras que existen otras que, con el objeto de mantener e incrementar la excelencia, son motivo de revisión para su posterior inversión</p>	<p>La entrega de depósitos judiciales y pago de reparación civil podría realizarse también virtual. También otros trámites deberían ser virtual.</p>	<p>La asignación de carpetas debería hacerlo el sistema de manera aleatoria, las notificaciones para otras ciudades deberían ir directo a la bandeja de la ciudad donde se realizará la notificación. Falta interconectar el sistema con otros distritos fiscales para las notificaciones y realización de diligencias. Al mejorar ese factor organizacional, los efectos sobre la percepción de calidad percibida y de satisfacción a los usuarios sería elevada, empero, sería bueno contar con información, sobre cuáles de los factores, se debe intervenir con mayor preponderancia para lograr las metas de mejor la atención al usuario.</p>	<p>Eximir al Fiscal de la atención al usuario, y delegar esta función a un personal administrativo ad hoc. Asimismo, la información a los usuarios sería por Web, telegram, carpeta fiscal, entre otros, esto sería un elemento fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por medios tecnológicos; empero, actualmente no es así, tampoco se ha implementado en nuestro distrito fiscal, la carpeta electrónica, por lo que no se puede evaluar dicho servicio por parte de las Fiscalías Penales.</p>	<p>La cita fiscal</p>

08	¿Cuáles son las razones, porque las que no existe empatía, ni atención personalizada hacia los usuarios, por parte del personal fiscal y administrativo de las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	No sabría decirlo. Pero el Factor Humano también deben ser sujetas a un plan de acción, los fiscales, deben mejorar, enfocar sus esfuerzos en reconocer, capacitar y emprender una cultura en torno a la amabilidad y a una buena entrega de información, ya que son estos elementos los que son rescatados por los mismos usuarios de la comuna.	Por falta de identificación con el usuario, y conocer que la labor principal es el servicio. También porque no hay atención física.	Me parece que son casos aislados. Pero tiene que ver que actualmente hay restricción de usuarios para que ingresen a la Fiscalía por la pandemia.	La sobrecarga procesal. Existe restricción de atención al usuario por la pandemia, no hay contacto físico, para un trato mas humanizado y con empatía, la atención virtual es buena, pero habrá oportunidades que los usuarios, por diversos motivos, no puede conectarse virtualmente, y requiere ser atendido físicamente, por lo que ya se debe levantar las restricciones.	Carencia de personal, carga fiscal y falta de capacitación en dicho tema
09	¿Qué tipo de queja, reclamo y/o sugerencia ha recibido como fiscal de las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Quejas y denuncias, de la parte perdedora de un caso.	Falta de material logístico	Generalmente de las notificaciones, que se realizan virtualmente.	Que el usuario no tiene ni sillas para que esperen ser atendidos. En cuanto a los Espacios de la Fiscalía, es necesario situar nuevas señales sencillas y en puntos estratégicos, ello no implica gasto de recursos excesivo, por lo que se podría tomar razón de aquello, e intervenir a la brevedad	Falta de atención del personal fiscal debido a que se les exige agendar previamente una cita.
10	¿Logro implementar alguna sugerencia, por parte de los usuarios, en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Particularmente no he tenido sugerencias.	Si	No, las partes no me han sugerido nada.	No hay presupuesto. Y si ello no se dota, no se puede ejecutar proyecto alguno. El presupuesto disponible para abordar los requerimientos de los usuarios en las Fiscalías Penales, es limitado, por lo que la	Si

					instalación de un software u otra medida, es a largo plazo, para medir la satisfacción de los usuarios. Los procesos de mejora, debe ser acompañado por una política integral que provenga desde el gobierno central.	
--	--	--	--	--	---	--

Anexo 04 - B. Matriz de triangulación

Lineamientos estratégicos

N°	Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5
01	¿Por qué es importante formar un equipo que diseñe los lineamientos estratégicos para mejorar la calidad de servicio?	Para brindar propuestas de mejora, con mayor estudio, y elaboración. La percepción de los usuarios de los servicios de la Fiscalía es importante para contemplar como un recurso estratégico para la mejora de procesos internos (eficiencia y eficacia) y para la ganancia de capital (o apoyo) ciudadano a la Fiscalía.	Porque nos permitirá conocer las deficiencias y valorar lo adecuado. Trabajar en equipo es importante. Uno de los desafíos que todo grupo humano dentro de una organización ya sea particular y estatal, es generar la suficiente satisfacción hacia los interesados, que pueden ser los clientes y usuarios, con el fin de conseguir los objetivos que se busque. Al reunirnos, cumpliremos el Plan Estratégico institucional 2021 a 2025 de buscar el acceso a los servicios público ofrecidos a la población, considerando que en nuestro país, los ciudadanos se encuentran diversas barreras de acceso, como las geográficas, informáticas, económicas,	Porque se trabajaría en equipo, existirá una lluvia de ideas, de las cuales el equipo decidirá cuales son las de mayor prioridad, y servirá definitivamente para mejorar el servicio.	Porque en grupo, habrá lluvia de ideas. La Fiscalía no ha realizado el fortalecimiento de la gestión institucional como objetivos estratégicos, no ha orientado a desarrollar y ejecutar actividades encaminadas a los ejes de la política de modernización de la gestión pública, que origine y propicie una cultura de cambio en la institución, con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de justicia y trabajando en equipo se puede lograr cumplir con los objetivos de la Fiscalía..	Para mejorar el servicio. La Fiscalía, no ha impulsado la articulación estratégica, con políticas de Estado, para el desarrollo de una gestión por procesos, vinculando el gasto con productos y resultados obtenidos, como es la eficacia de los servicios público ofrecidos, para cumplir con las carencias internas y externas de información, por ese se debe trabajar en equipo

			de lenguas originarias, culturales y otros que permitan ofrecer una garantía global de una efectiva administración de justicia.			
02	¿Si usted, integra el equipo que diseña los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio, cuál sería su propuesta?	Capacitación. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la agilidad en la entrega del servicio, dada la cantidad importante de trabajadores que procuran realizar un trámite durante su periodo laboral. De otra manera, la coyuntura podría ameritar, así mismo, procesos de atención de forma virtual o modalidades que permitan realizar parte de sus trámites vía telefónica (como solicitud de horas) o a través de la web institucional, dado el restringido tiempo que maneja la mayoría de las personas que asisten a las dependencias municipales.	Organizar el Despacho, mediante lineamientos concretos y cortos. Se implementaría en las Fiscalías Penales, una metodología reveladora, con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios, para la construcción de un modelo de satisfacción que identifique los factores de la organización que la determinan.	Simplificar el trámite de las notificaciones a otras regiones. Eso ayudaría en la simplificación. Actualmente la atención al público es restringida, y las diligencias y notificaciones que se realizan es mayormente por correo electrónico, sería interesante que las partes conozcan sobre el Estado de su proceso, usando telegram, o que existe un call center de mesa de partes.	Primero buscar voluntad política, esta a su vez, se convertirá en voluntad presupuestaria, y finalmente, implementación. Identificar cuáles son los factores que inciden sobre la satisfacción de los usuarios de las Fiscalías Provinciales Penales, buscar que la técnica que se adapta de mejor manera, ya sea escrita o virtual, para predecir e identificar factores que inciden sobre la variable latente "Satisfacción". Al conocer que factores están fallando en la atención al usuario, se identificaría las líneas que deben ser urgentemente subsanadas y las que deben ser intervenidas a un mediano plazo. Mientras que existen otras que, con el objeto de mantener e incrementar la excelencia, son motivo de revisión para su posterior inversión.	Mejorar la infraestructura, como por ejemplo baños de los usuarios, esto sería subsanado con una mantenimiento constante, habilitación de baños para mujeres y hombres por separado (lo cual no ocurre hoy), guiados por la señalética antes aludida. Asimismo, propondría implementar un aplicativo de atención al usuario. Un bod

03	¿Qué opinión merece la implementación de un call center en la mesa de parte en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa	No lo considero necesario.	Excelente. Resulta importante para la fiscalía, contar con un call center que brinden información relevante acerca de las investigaciones a los usuarios, ya que dichos datos servirían a los mismos, ejercer sus derecho y defensa, asimismo sentirán satisfacción de ser atendidos.	Sería lo adecuado si existiera personal suficiente para atender; o también sería el personal de cada uno de los asistentes que atienden cada mesa de partes de las fiscalías.	Es un gran inicio. Una buena atención, subiría la imagen de las Fiscalías Penales, logrando una percepción que se está realizando un buen trabajo, por lo que una vez instalada ese call center, u otra medida de atención al público, la oficina de imagen, debería estar publicando más noticias, información para que generar una mejor percepción de las Fiscalías Penales, y que los usuarios estén satisfechos.	Sería muy beneficioso. Es factible que se instale un software para medir la satisfacción del usuario podría ser realizado por un equipo de estudiantes en práctica de la carrera de ingeniería informática para que desarrollaran dicha aplicación y/o programa; empero, la Fiscalía no tiene cobertura de internet.
04	¿Qué opinión merece la implementación de un software, que les permita a los usuarios calificar, la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Muy subjetivo.	Sería una buena opción. Esas mediciones constantes permitirán advertir, durante series de tiempo de los aspectos que se encuentren mejor y peor evaluados, con la finalidad de la mejorar continuamente los servicios de las fiscalías penales. Se tiene que aplicar los modelos y lógica de la empresa privada, para la mejora continua de los procesos organizacionales, en función de las demandas coyunturales de la ciudadanía	Considero que no sería adecuado, pues siempre en el proceso penal existe una parte que se sentirá afectada y no estará de acuerdo con el Fiscal, entonces no necesariamente calificará la calidad de la atención.	Es una gran idea. Se debe proponer la instalación de un instrumento de medición confiable y válido para medir el nivel de percepción de la calidad y de la satisfacción del usuario en relación al servicio que brinda las Fiscalías Provinciales Penales una municipalidad. Se debe aplicar ese modelo de satisfacción a los servicios ofrecidos en las Fiscalías Penales, luego analizar los resultados de la encuesta ya sea virtual o física, y de la aplicación del modelo o software que apoye las decisiones de focalización	Creo que no es de prioridad, pero es importante, por cuanto se debe elaborar diagnósticos respecto de la situación en que se encuentran las Fiscalías Penales, sin ningún compromiso vinculante que dirija una mejora continua en la gestión

					de presupuesto y de mejora de estrategias que conlleven a mejorar la percepción de calidad de servicio y la satisfacción	
05	¿Qué opinión merece la implementación de un ranking de satisfacción al usuario, para cada personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Muy subjetivo.	Excelente. Se logrará la “Calidad, innovación y Eficiencia” de los servicios públicos a los usuarios; y cumplir con la visión y metas del Ministerio Público, que es atender los derechos a los usuarios, en especial a las víctimas; por lo que no existe ese sistema que la Fiscalía demuestre que se encuentre mejor que años anteriores, sobre todo luego de las restricciones de la Pandemia	No la tomaría en cuenta, porque considero que no refleja la realidad. Los usuarios responderían de acuerdo si ganaron o perdieron los casos, sería muy subjetivo	Es adecuado y necesario. Es un modelo de gestión eficiente respecto al proceso de atención, con el objeto de agilizar y mejorar procesos internos del mismo, usando modelos de satisfacción que utilicen técnicas y cuestionarios escritos o virtuales, que sirvan para confirmar o rechazar hipótesis planteadas sobre la incidencia de los factores en torno a la satisfacción.	Es subjetivo. Las partes descontentas harían una mala calificación.
06	¿Qué opinión merece la implementación de un canal de atención al usuario 24x7, en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	No lo considero necesario, ya existen Fiscalías de Turno.	Excelente. Los usuarios sentirían empatía a sus casos, y que la Fiscalía esta con ellos.	Considero que sería bueno, pero dentro del horario de trabajo, para que se pueda consultar al Fiscal o asistente si hubiera alguna duda que el servidor no pueda absolver.	Gran idea. Ese factor físico, fortalecería la imagen de las Fiscalías Provinciales Penales.	Excelente. La satisfacción de los usuarios, en este caso, con un call center, serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios en las Fiscalías Penales, y repercutirá en su imagen; asimismo, se configura como un medio para alcanzar otras metas.
07	¿Cuál es su opinión respecto a la implementación de la carpeta	Muy necesario, debería implementarse ya. Es muy	Acortaría distancias y ayudaría a dinamizar el	Me parece que afecta el no tener acceso inmediato a	Es estar a la par con el desarrollo de las TICs. Al	Es de prioridad y ayudaría a gestionar los despachos. Al

	fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal?	importante el proceso de mejorar la atención de los usuarios, con la dotación y equipamiento necesario para que los usuarios puedan realizar sus trámites de la forma más cómoda posible, en especial con lo que se indica carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal . Esto es, se debe contar con la suficiente infraestructura, equipamiento y servicio informático, para que la gente espere confortablemente su turno.	trabajo. Se lograría la “Calidad, innovación y Eficiencia” de los servicios públicos a los usuarios.	diversa información, migraciones, INPE, Y OTROS. Asimismo, sería importante para que las partes se mantengan informadas del Estado de las investigaciones.	implementarse la carpeta fiscal, se mejoraría el Factor Organizativo de los procesos en cuanto a la celeridad de dar respuesta a las investigaciones que realiza la Fiscalías Provinciales Penales, al ser el factor que más pesa sobre la Satisfacción del usuario.	perfeccionarse este sistema, se obtendrá aquellas variables notoriamente mal evaluadas.
08	¿Cuáles son las razones, del fracaso de las citas virtuales con los fiscales?	Desconocimiento del manejo, y desidia del personal administrativo y fiscal en la atención.	La no difusión. Falta difundirse su existencia y manejo. Además, muchos usuarios no conocen el manejo de medios tecnológicos. Los ciudadanos se encuentran diversas barreras de acceso, como las geográficas, informáticas, económicas, de lenguas originarias, culturales y otros que permitan ofrecer una garantía global de una efectiva administración de justicia.	Que se encuentra en un sistema que no se conecta con su agenda virtual, del correo institucional creado para los fiscales. Falta difusión de su implementación, para que los usuarios, abogados y las demás partes tengan conocimiento de su existencia.	Múltiples. La principal, es la conectividad y la falta de asimilación y manejo de las TICs. Esto perjudica a los usuarios, por cuanto, se debe entregar la información precisa de una manera pertinente y clara para los usuarios, a objeto de asegurarle que la información que se está entregado es la que realmente necesita, elaborándose si es necesario, protocolos de atención.	Muchos usuarios no tienen acceso y a veces los fiscales están en audiencias. Falta difusión

09	¿Por qué es importante, capacitar al personal fiscal y administrativo en habilidades blandas?	Para una mejor atención y trato. Cuando tiene inconvenientes en cuanto al trato del funcionario (Factor Humano), a la imagen (Factor Imagen) que proyecta las Fiscalías Provinciales Penal, es altamente probable que usuario obtenga un grado de satisfacción positivo si es que el proceso de entrega del servicio fue lo adecuadamente rápido y organizado.	Para tener empatía en el trabajo, eso repercutirá en la imagen no tan confiable del quehacer de la Fiscalía Penal, así como también se logrará un eficiente servicio.	Para que pueda solucionar conflictos, con empatía, liderazgo y otros; asimismo, influiría en la imagen de la Fiscalía Penales, para encaminarse a lograr una percepción que se está realizando un buen trabajo, por lo que la oficina de imagen de la Fiscalías Penales, debería estar publicando más noticias, información para que generar una mejor percepción de las Fiscalías Penales, y que los usuarios estén satisfechos.	Es urgente y necesario. Sólo así se llegará a preservar un clima laboral adecuado y respetuoso de los derechos del usuario. Asimismo, el Factor Humano también deben ser sujetas a un plan de acción, los fiscales, deben mejorar, enfocar sus esfuerzos en reconocer, capacitar y emprender una cultura en torno a la amabilidad y a una buena entrega de información, ya que son estos elementos los que son rescatados por los mismos usuarios de la Fiscalía.	Mejoraría el trato y atención al usuario. Es necesario la capacitación al personal de atención de público, de modo que tenga por objetivo mantener el estándar de calidad de atención.
10	¿Cuáles son sus propuestas de estrategia para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías Penal del Distrito Fiscal del Santa?	Capacitación. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar al usuario, por lo que mejoraría esos factores. Se puede realizar medidas de contingencia y que puedan llevar adelante algunas pequeñas mejoras, sin disponer de una cantidad importante de recursos	Personalizar la atención, a través de la escucha activa, y en base a ello brindar la posible alternativa, sin que sea interpretada como una parcialización, ello podría ser mediante un Call Center o en línea. Actualmente la atención al público es restringida, y las diligencias y notificaciones que se realizan es mayormente por correo electrónico, sería interesante que las partes conozcan sobre el Estado de su proceso, usando telegram, o que existe un call	Apoyo tecnológico, mayor personal capacitado, que los coordinadores participen en la elección del mismo. Identificar factores relevantes que influyen en la calidad percibida y en la satisfacción de usuarios de la Fiscalía. Se debe instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las Fiscalías, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora. Los factores organizacionales y al Factor Imagen, son los	Presupuesto. Capacitación y asimilación del cambio. El factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, se distancia de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos), por lo que se debe delinear estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que la Fiscalía debe invertir	Implementar un aplicativo que funcione las 24 horas, como un bod, cuyo acceso puede hacerse desde un celular. Es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que de concretarse sería agradecido por los usuarios. Las líneas estratégicas deberán ir orientadas en la construcción de una marca de las Fiscalías Penales,

			<p>center de mesa de partes. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la agilidad en la entrega del servicio, que procuren realizar un trámite durante su periodo laboral.</p>	<p>únicos factores que pueden ser mejorados en las Fiscalías Penales, que no se requiere muchos recursos o presupuestos económico por parte de la central del Ministerio Público, por cuanto, no somos unidades ejecutoras, siendo así, se debería realizar una propuesta de estrategia para mejorar ese rubro.</p>		<p>con la que se intente dar el sello institucional en torno a exhibir y mostrar a la comunidad lo que se está mejorando. Esto, a su vez, dará una buena oportunidad para la mejora del portal web institucional y también de Facebook, que servirá como nexo de información directo con la ciudadanía</p>
--	--	--	---	---	--	--

Anexo 06. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20131370301 -
MINISTERIO PUBLICO- DISTRITO FISCAL DEL SANTA	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Dra: Presidenta de JFS DF-SANTA	DNI:
AUREA VIOLETA CARRASCO CHAPOÑAN	

PUBLICO

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022	
Nombre del Programa Académico: GESTION PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ANGELICA ELVIRA BAYES ANTUNEZ	32974856

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " F " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Confiabilidad de Calidad del Servicio

ESCALA VALORATIVA "CALIDAD DEL SERVICIO"

N	ESCALA VALORATIVA "CALIDAD DEL SERVICIO"																					
	DIM1. Elementos tangibles				Dim2. fiabilidad				Dim3. Capacidad de respuesta				Dim4. Seguridad				Dim5. Empatía					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
3	1	4	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3
4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
5	1	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
6	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2
7	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
8	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
9	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3
10	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2
11	3	4	4	3	4	5	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5
12	1	4	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	4	3	1	2	2	2	2	1	3
13	2	3	2	2	2	2	1	4	3	3	2	4	1	2	4	1	2	2	3	1	2	4
14	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	2
15	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	2
16	3	3	3	1	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	3	2	4	2	1
17	3	1	2	2	3	3	1	2	4	5	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2
18	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3
19	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1
20	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00006	2,2000	,95145	20
VAR00007	2,4500	1,05006	20
VAR00008	2,4500	,82558	20
VAR00009	2,3000	,86450	20
VAR00010	2,5500	1,05006	20
VAR00011	2,6000	1,09545	20
VAR00012	2,0500	,88704	20
VAR00013	2,6500	1,13671	20
VAR00014	2,6000	,99472	20
VAR00015	2,3500	1,26803	20
VAR00016	2,3000	,92338	20
VAR00017	2,4000	1,04630	20
VAR00018	2,4000	,94032	20
VAR00019	2,1500	1,13671	20
VAR00020	2,4500	1,09904	20

VAR00021	2,2500	1,16416	20
VAR00022	2,4000	1,09545	20
VAR00023	2,3000	,80131	20
VAR00024	2,4000	1,18766	20
VAR00025	2,3000	1,12858	20
VAR00026	2,2500	1,01955	20
VAR00027	2,3500	1,22582	20

Anexo 5. Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad del servicio de las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022

ID.	SEXO	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	DEPENDENCIA	VÍNCULO CON LA FISCALÍA	CALIDAD DEL SERVICIO											
						DIM. 1		DIM. 2		DIM. 3		DIM. 4		DIM. 5		TOTAL	
						P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	M	25	Primaria	1FPPC	Víctima	9	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
2	M	63	Superior	1FPPC	Abogado	7	Bajo	10	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	7	Bajo	39	Bajo
3	F	54	Superior	1FPPC	Víctima	8	Bajo	13	Regular	14	Regular	8	Bajo	10	Regular	53	Regular
4	F	52	Superior	1FPPC	Testigo	9	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
5	M	50	Secundaria	1FPPC	Víctima	14	Regular	22	Alto	18	Regular	14	Regular	19	Alto	87	Alto
6	F	52	Primaria	1FPPC	Víctima	12	Regular	9	Bajo	10	Bajo	8	Bajo	10	Regular	49	Bajo
7	M	53	Superior	1FPPC	Abogado	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	33	Bajo
8	M	25	Superior	1FPPC	Abogado	5	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	36	Bajo
9	M	26	Superior	1FPPC	Abogado	11	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular	9	Bajo	57	Regular
10	F	49	Superior	1FPPC	Víctima	12	Regular	9	Bajo	10	Bajo	8	Bajo	10	Regular	49	Bajo
11	M	63	Superior	1FPPC	Abogado	15	Regular	17	Regular	17	Regular	17	Alto	17	Alto	83	Alto
12	M	62	Secundaria	1FPPC	Víctima	10	Regular	9	Bajo	13	Regular	7	Bajo	8	Bajo	47	Bajo
13	F	28	Superior	1FPPC	Testigo	9	Bajo	13	Regular	13	Regular	8	Bajo	9	Bajo	52	Regular
14	M	29	Secundaria	1FPPC	Víctima	8	Bajo	15	Regular	14	Regular	9	Bajo	7	Bajo	53	Regular
15	M	71	Superior	1FPPC	Abogado	14	Regular	21	Alto	16	Regular	17	Alto	14	Regular	82	Alto
16	F	45	Superior	1FPPC	Abogado	8	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	9	Bajo	42	Bajo
17	M	49	Superior	1FPPC	Abogado	8	Bajo	15	Regular	17	Regular	11	Regular	8	Bajo	59	Regular
18	M	48	Superior	1FPPC	Abogado	14	Regular	14	Regular	15	Regular	14	Regular	11	Regular	68	Regular
19	M	38	Superior	1FPPC	Abogado	7	Bajo	9	Bajo	12	Regular	10	Regular	6	Bajo	44	Bajo
20	M	34	Superior	1FPPC	Abogado	9	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	42	Bajo
21	F	35	Superior	1FPPC	Abogado	10	Regular	14	Regular	11	Bajo	7	Bajo	10	Regular	52	Regular
22	M	32	Superior	1FPPC	Abogado	9	Bajo	13	Regular	16	Regular	9	Bajo	11	Regular	58	Regular

23	F	33	Superior	1FPPC	Abogado	6	Bajo	11	Bajo	13	Regular	7	Bajo	11	Regular	48	Bajo
24	M	46	Superior	1FPPC	Abogado	6	Bajo	10	Bajo	12	Regular	6	Bajo	11	Regular	45	Bajo
25	M	58	Superior	1FPPC	Abogado	16	Alto	15	Regular	16	Regular	13	Regular	14	Regular	74	Regular
26	F	46	Superior	1FPPC	Abogado	4	Bajo	13	Regular	14	Regular	10	Regular	6	Bajo	47	Bajo
27	M	59	Secundaria	1FPPC	Testigo	17	Alto	20	Alto	17	Regular	11	Regular	12	Regular	77	Regular
28	M	69	Superior	1FPPC	Víctima	13	Regular	13	Regular	17	Regular	13	Regular	12	Regular	68	Regular
29	F	22	Secundaria	1FPPC	Víctima	15	Regular	17	Regular	23	Alto	14	Regular	14	Regular	83	Alto
30	F	27	Secundaria	1FPPC	Víctima	16	Alto	16	Regular	13	Regular	11	Regular	9	Bajo	65	Regular
31	F	29	Superior	1FPPC	Testigo	5	Bajo	14	Regular	12	Regular	7	Bajo	11	Regular	49	Bajo
32	F	19	Secundaria	1FPPC	Víctima	8	Bajo	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	11	Regular	53	Regular
33	M	34	Superior	1FPPC	Abogado	15	Regular	17	Regular	17	Regular	17	Alto	17	Alto	83	Alto
34	F	39	Superior	1FPPC	Abogado	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	33	Bajo
35	F	41	Superior	1FPPC	Abogado	9	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	12	Regular	44	Bajo
36	F	46	Superior	1FPPC	Abogado	7	Bajo	12	Regular	10	Bajo	7	Bajo	9	Bajo	45	Bajo
37	M	48	Superior	2FPPC	Abogado	7	Bajo	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	11	Regular	52	Regular
38	M	52	Secundaria	2FPPC	Víctima	6	Bajo	11	Bajo	12	Regular	7	Bajo	5	Bajo	41	Bajo
39	M	59	Superior	2FPPC	Abogado	17	Alto	20	Alto	21	Alto	16	Alto	17	Alto	91	Alto
40	M	61	Superior	2FPPC	Abogado	6	Bajo	8	Bajo	10	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
41	F	37	Superior	2FPPC	Abogado	15	Regular	14	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Bajo	62	Regular
42	M	38	Superior	2FPPC	Abogado	7	Bajo	14	Regular	11	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	43	Bajo
43	M	45	Secundaria	2FPPC	Testigo	14	Regular	19	Alto	18	Regular	16	Alto	16	Alto	83	Alto
44	M	42	Secundaria	2FPPC	Víctima	11	Regular	14	Regular	18	Regular	10	Regular	10	Regular	63	Regular
45	F	49	Secundaria	2FPPC	Testigo	15	Regular	18	Regular	12	Regular	13	Regular	14	Regular	72	Regular
46	F	67	Primaria	2FPPC	Víctima	5	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	34	Bajo
47	M	58	Secundaria	2FPPC	Víctima	9	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
48	F	32	Secundaria	2FPPC	Testigo	14	Regular	13	Regular	21	Alto	14	Regular	14	Regular	76	Regular
49	M	37	Secundaria	2FPPC	Víctima	14	Regular	21	Alto	16	Regular	17	Alto	14	Regular	82	Alto
50	F	38	Primaria	2FPPC	Víctima	8	Bajo	15	Regular	17	Regular	11	Regular	7	Bajo	58	Regular

51	M	68	Primaria	2FPPC	Víctima	12	Regular	13	Regular	14	Regular	11	Regular	13	Regular	63	Regular
52	M	64	Superior	2FPPC	Abogado	14	Regular	10	Bajo	15	Regular	11	Regular	10	Regular	60	Regular
53	M	25	Superior	2FPPC	Abogado	7	Bajo	12	Regular	14	Regular	11	Regular	11	Regular	55	Regular
54	F	38	Superior	2FPPC	Abogado	6	Bajo	10	Bajo	12	Regular	6	Bajo	10	Regular	44	Bajo
55	F	27	Superior	2FPPC	Abogado	5	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	33	Bajo
56	M	29	Superior	2FPPC	Abogado	16	Alto	23	Alto	18	Regular	15	Regular	17	Alto	89	Alto
57	F	33	Superior	2FPPC	Abogado	8	Bajo	10	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	10	Regular	44	Bajo
58	M	36	Secundaria	2FPPC	Testigo	7	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	35	Bajo
59	F	39	Secundaria	2FPPC	Víctima	18	Alto	21	Alto	18	Regular	17	Alto	15	Regular	89	Alto
60	F	69	Primaria	2FPPC	Víctima	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	33	Bajo
61	M	71	Secundaria	2FPPC	Testigo	15	Regular	17	Regular	17	Regular	17	Alto	17	Alto	83	Alto
62	F	58	Secundaria	2FPPC	Testigo	5	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	34	Bajo
63	M	69	Superior	2FPPC	Abogado	11	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	58	Regular
64	F	66	Secundaria	2FPPC	Víctima	13	Regular	21	Alto	17	Regular	13	Regular	12	Regular	76	Regular
65	F	58	Primaria	2FPPC	Víctima	9	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
66	M	52	Secundaria	2FPPC	Víctima	11	Regular	16	Regular	15	Regular	11	Regular	11	Regular	64	Regular
67	F	34	Superior	2FPPC	Abogado	15	Regular	21	Alto	18	Regular	15	Regular	15	Regular	84	Alto
68	M	59	Secundaria	2FPPC	Testigo	5	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	34	Bajo
69	M	62	Superior	3FPPC	Testigo	11	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular	10	Regular	58	Regular
70	M	70	Superior	3FPPC	Abogado	13	Regular	21	Alto	17	Regular	13	Regular	12	Regular	76	Regular
71	F	25	Secundaria	3FPPC	Testigo	9	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
72	M	26	Secundaria	3FPPC	Víctima	11	Regular	16	Regular	15	Regular	11	Regular	11	Regular	64	Regular
73	F	29	Secundaria	3FPPC	Testigo	15	Regular	21	Alto	18	Regular	15	Regular	15	Regular	84	Alto
74	M	61	Superior	3FPPC	Abogado	16	Alto	23	Alto	18	Regular	15	Regular	17	Alto	89	Alto
75	F	45	Primaria	3FPPC	Testigo	8	Bajo	12	Regular	15	Regular	8	Bajo	9	Bajo	52	Regular
76	F	29	Superior	3FPPC	Víctima	12	Regular	9	Bajo	10	Bajo	8	Bajo	9	Bajo	48	Bajo
77	F	36	Superior	3FPPC	Abogado	8	Bajo	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	10	Regular	52	Regular
78	M	62	Superior	3FPPC	Víctima	11	Regular	16	Regular	15	Regular	11	Regular	11	Regular	64	Regular

79	F	62	Superior	3FPPC	Testigo	15	Regular	21	Alto	18	Regular	15	Regular	15	Regular	84	Alto
80	M	40	Superior	3FPPC	Abogado	15	Regular	19	Alto	16	Regular	14	Regular	11	Regular	75	Regular
81	F	29	Secundaria	3FPPC	Testigo	14	Regular	12	Regular	12	Regular	8	Bajo	12	Regular	58	Regular
82	M	47	Secundaria	3FPPC	Víctima	14	Regular	16	Regular	12	Regular	12	Regular	14	Regular	68	Regular
83	M	32	Superior	3FPPC	Abogado	11	Regular	10	Bajo	11	Bajo	11	Regular	7	Bajo	50	Bajo
84	F	28	Secundaria	3FPPC	Testigo	17	Alto	21	Alto	21	Alto	15	Regular	18	Alto	92	Alto
85	M	30	Superior	3FPPC	Víctima	11	Regular	9	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	13	Regular	48	Bajo
86	M	61	Superior	3FPPC	Abogado	14	Regular	21	Alto	16	Regular	17	Alto	14	Regular	82	Alto
87	F	48	Secundaria	3FPPC	Testigo	8	Bajo	9	Bajo	10	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	43	Bajo
88	M	62	Secundaria	3FPPC	Víctima	7	Bajo	12	Regular	10	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	43	Bajo
89	M	37	Superior	3FPPC	Abogado	6	Bajo	11	Bajo	8	Bajo	5	Bajo	8	Bajo	38	Bajo
90	M	86	Secundaria	3FPPC	Testigo	5	Bajo	11	Bajo	14	Regular	8	Bajo	10	Regular	48	Bajo
91	F	88	Secundaria	3FPPC	Testigo	8	Bajo	12	Regular	15	Regular	13	Regular	12	Regular	60	Regular
92	M	55	Superior	3FPPC	Abogado	5	Bajo	11	Bajo	11	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	42	Bajo
93	M	23	Secundaria	3FPPC	Testigo	14	Regular	14	Regular	15	Regular	14	Regular	10	Regular	67	Regular
94	M	70	Secundaria	3FPPC	Víctima	5	Bajo	7	Bajo	9	Bajo	4	Bajo	8	Bajo	33	Bajo
95	M	58	Superior	3FPPC	Abogado	7	Bajo	9	Bajo	12	Regular	10	Regular	6	Bajo	44	Bajo
96	M	40	Superior	3FPPC	Víctima	10	Regular	13	Regular	14	Regular	10	Regular	9	Bajo	56	Regular
97	F	59	Secundaria	3FPPC	Víctima	9	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	43	Bajo
98	F	52	Superior	3FPPC	Abogado	7	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	5	Bajo	33	Bajo
99	F	31	Secundaria	3FPPC	Víctima	13	Regular	14	Regular	16	Regular	16	Alto	15	Regular	74	Regular
100	M	37	Secundaria	3FPPC	Testigo	18	Alto	17	Regular	17	Regular	18	Alto	18	Alto	88	Alto
101	F	42	Superior	4FPPC	Abogado	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	37	Bajo
102	M	40	Secundaria	4FPPC	Víctima	18	Alto	23	Alto	18	Regular	19	Alto	16	Alto	94	Alto
103	F	26	Superior	4FPPC	Abogado	6	Bajo	11	Bajo	13	Regular	7	Bajo	8	Bajo	45	Bajo
104	M	28	Secundaria	4FPPC	Víctima	16	Alto	15	Regular	16	Regular	13	Regular	16	Alto	76	Regular
105	M	50	Superior	4FPPC	Testigo	13	Regular	14	Regular	16	Regular	10	Regular	11	Regular	64	Regular
106	M	31	Superior	4FPPC	Abogado	6	Bajo	10	Bajo	9	Bajo	12	Regular	7	Bajo	44	Bajo

107	F	37	Secundaria	4FPPC	Testigo	16	Alto	19	Alto	21	Alto	14	Regular	12	Regular	82	Alto
108	F	60	Secundaria	4FPPC	Víctima	7	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
109	F	54	Secundaria	4FPPC	Víctima	10	Regular	7	Bajo	11	Bajo	11	Regular	9	Bajo	48	Bajo
110	M	58	Superior	4FPPC	Abogado	5	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	7	Bajo	6	Bajo	33	Bajo
111	F	52	Secundaria	4FPPC	Víctima	11	Regular	18	Regular	18	Regular	12	Regular	15	Regular	74	Regular
112	M	27	Superior	4FPPC	Víctima	11	Regular	16	Regular	14	Regular	13	Regular	9	Bajo	63	Regular
113	M	29	Superior	4FPPC	Abogado	11	Regular	9	Bajo	15	Regular	11	Regular	10	Regular	56	Regular
114	F	26	Secundaria	4FPPC	Víctima	11	Regular	10	Bajo	12	Regular	7	Bajo	6	Bajo	46	Bajo
115	M	24	Secundaria	4FPPC	Víctima	8	Bajo	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	10	Regular	52	Regular
116	F	56	Superior	4FPPC	Abogado	8	Bajo	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	10	Regular	52	Regular
117	F	51	Secundaria	4FPPC	Testigo	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	33	Bajo
118	M	39	Secundaria	4FPPC	Víctima	13	Regular	21	Alto	17	Regular	13	Regular	12	Regular	76	Regular
119	F	43	Superior	4FPPC	Abogado	10	Regular	9	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	12	Regular	48	Bajo
120	M	28	Secundaria	4FPPC	Víctima	6	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	11	Regular	6	Bajo	39	Bajo
121	M	71	Secundaria	4FPPC	Víctima	10	Regular	8	Bajo	7	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	42	Bajo
122	F	56	Superior	4FPPC	Abogado	8	Bajo	12	Regular	12	Regular	10	Regular	11	Regular	53	Regular
123	F	40	Secundaria	4FPPC	Víctima	13	Regular	14	Regular	16	Regular	10	Regular	11	Regular	64	Regular
124	M	25	Secundaria	4FPPC	Víctima	11	Regular	18	Regular	18	Regular	12	Regular	15	Regular	74	Regular
125	M	26	Superior	4FPPC	Abogado	18	Alto	21	Alto	18	Regular	17	Alto	15	Regular	89	Alto
126	F	28	Superior	4FPPC	Víctima	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	33	Bajo
127	F	20	Secundaria	4FPPC	Víctima	13	Regular	21	Alto	17	Regular	13	Regular	12	Regular	76	Regular
128	M	35	Superior	4FPPC	Abogado	10	Regular	9	Bajo	13	Regular	7	Bajo	8	Bajo	47	Bajo
129	F	38	Secundaria	4FPPC	Testigo	8	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	8	Bajo	41	Bajo
130	M	61	Superior	4FPPC	Víctima	5	Bajo	11	Bajo	11	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	42	Bajo
131	M	32	Superior	4FPPC	Abogado	18	Alto	23	Alto	22	Alto	13	Regular	16	Alto	92	Alto
132	M	30	Secundaria	4FPPC	Víctima	13	Regular	19	Alto	18	Regular	11	Regular	10	Regular	71	Regular
133	F	37	Superior	5FPPC	Víctima	17	Alto	17	Regular	17	Regular	16	Alto	14	Regular	81	Regular
134	M	58	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	10	Bajo	15	Regular	10	Regular	9	Bajo	54	Regular

135	F	56	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	10	Regular	54	Regular
136	F	46	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	8	Bajo	7	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	42	Bajo
137	M	45	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	14	Regular	13	Regular	10	Regular	11	Regular	58	Regular
138	M	42	Secundaria	5FPPC	Víctima	8	Bajo	8	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	40	Bajo
139	M	27	Secundaria	5FPPC	Víctima	4	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	22	Bajo
140	M	56	Superior	5FPPC	Abogado	9	Bajo	11	Bajo	11	Bajo	9	Bajo	11	Regular	51	Bajo
141	F	61	Secundaria	5FPPC	Testigo	12	Regular	14	Regular	16	Regular	13	Regular	12	Regular	67	Regular
142	M	67	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	10	Bajo	11	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	46	Bajo
143	M	46	Superior	5FPPC	Abogado	12	Regular	15	Regular	15	Regular	13	Regular	11	Regular	66	Regular
144	F	35	Secundaria	5FPPC	Víctima	16	Alto	19	Alto	21	Alto	16	Alto	16	Alto	88	Alto
145	M	30	Secundaria	5FPPC	Víctima	12	Regular	13	Regular	9	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	42	Bajo
146	F	28	Secundaria	5FPPC	Testigo	7	Bajo	11	Bajo	10	Bajo	11	Regular	9	Bajo	48	Bajo
147	M	56	Superior	5FPPC	Abogado	7	Bajo	9	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	38	Bajo
148	M	52	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	12	Regular	12	Regular	10	Regular	8	Bajo	52	Regular
149	F	59	Secundaria	5FPPC	Víctima	12	Regular	16	Regular	16	Regular	12	Regular	14	Regular	70	Regular
150	M	43	Secundaria	5FPPC	Testigo	9	Bajo	13	Regular	13	Regular	8	Bajo	11	Regular	54	Regular
151	F	58	Superior	5FPPC	Abogado	11	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	11	Regular	60	Regular
152	M	58	Secundaria	5FPPC	Víctima	13	Regular	14	Regular	14	Regular	11	Regular	12	Regular	64	Regular
153	F	61	Secundaria	5FPPC	Víctima	11	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	59	Regular
154	M	70	Superior	5FPPC	Abogado	11	Regular	13	Regular	13	Regular	11	Regular	11	Regular	59	Regular
155	F	64	Secundaria	5FPPC	Víctima	11	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	59	Regular
156	M	59	Secundaria	5FPPC	Víctima	11	Regular	13	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	58	Regular
157	F	47	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	13	Regular	11	Bajo	10	Regular	11	Regular	55	Regular
158	M	30	Superior	5FPPC	Abogado	9	Bajo	14	Regular	14	Regular	10	Regular	12	Regular	59	Regular
159	F	39	Superior	5FPPC	Abogado	12	Regular	15	Regular	16	Regular	13	Regular	12	Regular	68	Regular
160	M	52	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	12	Regular	13	Regular	10	Regular	10	Regular	55	Regular
161	F	20	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	13	Regular	13	Regular	11	Regular	10	Regular	57	Regular
162	F	24	Secundaria	5FPPC	Víctima	9	Bajo	11	Bajo	10	Bajo	10	Regular	11	Regular	51	Bajo

163	M	59	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	17	Regular	15	Regular	11	Regular	10	Regular	63	Regular
164	F	58	Superior	5FPPC	Abogado	11	Regular	16	Regular	18	Regular	13	Regular	11	Regular	69	Regular
165	M	69	Superior	5FPPC	Abogado	13	Regular	17	Regular	16	Regular	14	Regular	14	Regular	74	Regular
166	M	26	Secundaria	5FPPC	Víctima	11	Regular	17	Regular	17	Regular	12	Regular	12	Regular	69	Regular
167	F	59	Secundaria	5FPPC	Víctima	10	Regular	13	Regular	11	Bajo	11	Regular	12	Regular	49	Regular
168	M	24	Superior	5FPPC	Abogado	10	Regular	12	Regular	11	Bajo	10	Regular	11	Regular	55	Alto

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN:

Sexo	Femenino
	Masculino
Edad	18 – 40
	41 – 65
	66 – 90
Grado de instrucción	Primaria
	Secundaria
	Superior
Lugar de dependencia	1era FPPC
	2era FPPC
	3era FPPC
	4era FPPC
	5era FPPC
Vínculo con la Fiscalía	Víctima
	Testigo

Matriz de puntuaciones de indicadores de la gestión de residuos sólidos en la Fiscalías Penales de Chimbote

Anexo 06. Protocolo de transcripción de la sesión de la entrevista en profundidad

CÓDIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO E1

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – grabaciones - anotaciones	Categorías emergentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53	<p>1. ¿Cuál es su diagnóstico respecto a las instalaciones, infraestructura y equipamiento de la Fiscalía Penal del Distrito Fiscal del Santa?</p> <p>V1. Malo, no hay equipamiento adecuado, a comparación con el Poder Judicial. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar al usuario. Se debe contar con baños aptos para el uso de los usuarios, actualmente no existe, solo del personal de la Fiscalía, pero se deben disponer de los baños para usuarios, para mejorar la percepción e imagen negativa sobre la calidad de los servicios.</p> <p>V2. Son espaciosas, pero insuficientes para todas las Fiscalías Penales. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar al usuario.</p> <p>V3. Con relación a las instalaciones e infraestructura son buenas, con relación a equipamiento, es deficiente, pues se trabaja con computadoras obsoletas, y no se han adaptado a los nuevos requerimientos que nos exige la virtualidad. No hay cámaras en las computadoras. En cuanto a las instalaciones, no están adecuadas para la atención de los usuarios.</p> <p>V4. Adecuada. Pero debe mejorar, sobre todo en equipos de informática. Los factores de espacios físicos es el que más afecta en la imagen percibida por el usuario, por lo tanto, la Fiscalía debe elaborar su primera Estrategia de Gestión de Imagen Fiscal, en la cual se establezca el diagnóstico institucional acerca de la imagen corporativa que se desea proyectar y la que está siendo actualmente percibida; seguido por la generación de líneas estratégicas y construcción de indicadores de logro; finalizándose con la primera implementación de acciones concretas.</p> <p>V5. Regular. El factor de Espacios Físicos, influyen en buena medida en la calidad del servicio.</p> <p>2. ¿Cuál es su diagnóstico respecto a los ambientes para atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?</p> <p>V1. Malo, no hay ambientes adecuados, a comparación con el PJ. Los factores de espacios físicos es el que más afecta en la imagen percibida por el usuario, por lo tanto, la Fiscalía debe elaborar su primera Estrategia de Gestión de Imagen Municipal, en la cual se establezca el diagnóstico institucional acerca de la imagen corporativa que se desea proyectar y la que está siendo actualmente percibida; seguido por la generación de líneas estratégicas y construcción de indicadores de logro; finalizándose con la primera implementación de acciones concretas.</p> <p>V2. No son los adecuados. Por ejemplo, no se cuenta servicio de baños aptos para el uso de los usuarios, actualmente no existe, solo del personal de la Fiscalía, pero se deben disponer de los baños para usuarios, para mejorar la percepción e imagen negativa sobre la calidad de los servicios.</p> <p>V3. No se ha proporcionado un ambiente adecuado, y sobre todo para atender en estas épocas de pandemia. Asimismo, no hay ambientes en los propios despachos de la Fiscalía para atender al usuario. No se han equipado con protectores para garantizar que no exista contagios.</p> <p>V4. Regular. Se debe mejorar dotando de espacios idóneos para este fin. No existe en los locales de la Fiscalía, señales para ubicación de las Fiscalía y otros lugares que quieren ir, y la disponibilidad de contar con baños aptos para el uso de usuarios.</p> <p>V5. No son adecuadas</p> <p>3. ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la atención al usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?</p>	<p>Equipamiento deficiente, equipos de cómputo obsoletos; inexistencia de zona de confort para los usuarios, instalaciones inadecuadas. Se debe elaborar estrategias de Gestión de Imagen Fiscal, seguido por la generación de líneas estratégicas y construcción de indicadores de logro; Ambientes e infraestructura inadecuada, falta de ambientes de seguridad en tiempos de pandemia, ni señales de seguridad, elaborar líneas estratégicas</p> <p>Debilidad, no hay atención</p>

54	V1. Falta personal, capacitación, medios. Es de tener en cuenta, que os	presencial a los
55	factores organizacionales y al Factor Imagen, son los únicos factores que	usuarios, falta de
56	pueden ser mejorados en las Fiscalías Penales, que no se requiere muchos	personal, las
57	recursos o presupuestos económico por parte de la central del Ministerio	atenciones son
58	Público, por cuanto, no somos unidades ejecutoras.	de forma
59	V2. Debilidad en que no hay atención a los usuarios, está restringido el ingreso.	expeditiva, no
60	Fortaleza es que pese a esas dificultades se está atendiendo mediante medios	hay condiciones
61	tecnológicos.	de seguridad.
62	V3. Las debilidades sería que no se ha designado de manera adecuada a	Fortaleza la
63	personal que brinde información a las partes de sus procesos, así como	atención es por
64	tampoco se han difundido adecuadamente para que la población pueda	medios
65	acceder a información de sus procesos, ello atención al usuario en general.	tecnológicos, se
66	Falta difusión a través de la oficina de imagen a través de facebook, y de	han
67	medios sociales.	implementado
68	La fortaleza sería que en las corporativas existe un encargado de mesa de	correos
69	partes, que brinda la información adecuada. Asimismo, que se han	electrónicos para
70	implementado correos electrónicos para enviar documentos.	enviar
71	V4. Por el exceso de carga, se atender al público de manera expeditiva. Como	documentos
72	fortaleza, es que existe mística de trabajo.	
73	V5. Debilidad: No hay las condiciones de seguridad. Fortaleza: disposición del	Restricción a la
74	servidor de brindar la atención que corresponde	atención al
75	4. ¿Cómo evalúa la comunicación entre el personal (fiscal y administrativo)	usuario,
76	y el usuario en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	inexistencia de
77	V1. A mejorar, la restricción a la atención al usuario por la pandemia, ha hecho	contacto
78	que no se mantenga contacto físico con las partes.	personal,
79	V2. Es limitado, actualmente hay restricción para el ingreso de los usuarios a	existencia de
80	las instalaciones de la Fiscalía, no existe contacto personal, para lograr una	brecha de
81	empatía inmediata con el usuario, el uso de la tecnología, dificulta el trato	conexión, falta
82	personalizado y físico.	de
83	V3. Me parece que los medios tecnológicos han ayudado a que sea más fluida.	empoderamiento
84	Sin embargo, no todos tienen acceso a los medios tecnológicos, por la brecha	y coaching
85	de conexión.	
86	V4. No es adecuado. No existe empoderamiento ni coaching.	Factores
87	V5. No es adecuada ni eficaz.	relevantes que
88	5. ¿Qué recomienda para mejorar la calidad de servicio en las Fiscalías	influyen en la
89	Penales del Distrito Fiscal del Santa?	calidad percibida
90	V1. Capacitación, personal, infraestructura, logística. Identificar factores	y en la
91	relevantes que influyen en la calidad percibida y en la satisfacción de usuarios	satisfacción de
92	de la Fiscalía. Se debe instalar una cultura de mejoramiento continuo de los	usuarios de la
93	procesos de gestión de las Fiscalías, basada en la autoevaluación y la	Fiscalía, política
94	aplicación de planes o iniciativas de mejora	de mejoramiento
95	Proponerse un camino hacia la excelencia en la gestión de los servicios de las	continuo de los
96	Fiscalías. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la agilidad en	procesos de
97	la entrega del servicio, dada la cantidad importante de trabajadores que	gestión de las
98	procuran realizar un trámite durante su periodo laboral. De otra manera, la	Fiscalías,
99	coyuntura podría ameritar, así mismo, procesos de atención de forma virtual o	autoevaluación,
100	modalidades que permitan realizar parte de sus trámites vía telefónica (como	procesos de
101	solicitud de horas) o a través de la web institucional, dado el restringido tiempo	atención de
102	que maneja la mayoría de las personas que asisten a las dependencias	forma virtual,
102	municipales.	falta de sistema
104	V2. Indicaciones específicas respecto atención desde la recepción de	de medición de
105	documentos por Mesa de Partes, al usuario. Asimismo, no existe sistema de	satisfacción de
106	medición de satisfacción de usuarios, para identificar qué factores de la	usuarios, falta
107	organización de las fiscalías provinciales Penales, determinan la satisfacción	digitalización de
108	del usuario, por lo que propondría su incorporación, ello con la finalidad de	las carpetas
109	conocer cuál de esos factores, debería ser prioritario para dirigir el reducido	fiscales, falta de
110	presupuestó del Ministerio Público, de esa manera, mejorar la satisfacción de	personal
111	los usuarios.	administrativo e
112	V3. Debería de digitalizarse las carpetas fiscales para acceder desde nuestros	implementación
113	ordenadores portátiles, se deben proporcionar equipos de cómputo y otros	de equipos de
114	adecuados para poder cumplir con todas nuestras labores encomendadas.	cómputo
115		modernos.

116	Asimismo, mejorar el Factor Organizativo de celeridad del proceso, por el cual	Implementar
117	la satisfacción del usuario que acude a los servicios de las Fiscalías	canales de
118	Provinciales Penales, aumentará siempre y cuando la Fiscalía Penal mejore las	atención
119	variables que componen aquel constructo.	virtuales las 24
120	V4. Dotar de más personal administrativo e implementación de equipos de	horas, control y
121	cómputo. Mejorar los factores Imagen, Espacios Físicos y Calidad de Servicio,	monitoreo de la
122	ya que tienen deficiencias para mejorar la calidad de usuarios, por lo que se	mejora en la
123	debe implementar acciones de mejoras inmediatas.	calidad.
124	V5. Debería repotenciarse el servicio de atención al usuario con canales de	Falta de
125	atención virtuales las 24 horas y con personal asignado para tal fin. La	personal
126	institución del Ministerio Público, y a la vez de los fiscales provinciales Penales	administrativo,
127	que lo integran, deberían inyectar una mayor cantidad de recursos para hacer	Fiscal, logística,
128	el monitoreo y seguimiento de la mejora en la calidad de las Fiscalías Penales.	soporte
129	De lo contrario, las Fiscalías Provinciales Penales –con los inconvenientes y	tecnológico,
130	contingencias que presentan cada día– no podrán salir de la mala imagen que	convenios
131	tiene ante la sociedad.	institucionales
132	6. ¿Por qué es ineficiente la capacidad de respuesta oportuna y plenos	que permita el
133	conocimiento, en resolver los problemas de los usuarios de las Fiscalías	acceso a
134	Penales del Distrito Fiscal del Santa?	información en
135	V1. Falta de personal administrativo, Fiscal, logística, y Desidia algunas veces.	tiempo real. Se
136	V2. Porque las políticas implementadas son tediosas. Asimismo, no hay mucho	requiere de
137	contacto con los usuarios, y falta convenios con otras entidades para obtener	simplificación de
138	información rápida y eficaz. A los usuarios, les interesa la agilidad de los	los procesos,
139	procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de	modernizar el
140	coordinación entre funcionarios, eso está fallando en la Fiscalía. Los usuarios	equipo
141	de la Fiscalías Penales, ponderan como un elemento de “Calidad” la agilidad de	tecnológico,
142	los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de	capacitar al
143	coordinación entre funcionarios; es decir, la calidad del producto en este	personal
144	contexto se constituye en mayor medida por la agilidad en la logística de la	
145	entrega del servicio;	
146	V3. Me parece que afecta el no tener acceso inmediato a diversa información,	Mejorar el
147	migraciones, INPE, Y OTROS. Falta tener convenios institucionales para tener	personal y
148	acceso a su base de datos en tiempo real. A los usuarios, les interesa la agilidad	logística;
149	de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción	identificación de
150	de coordinación entre funcionarios, por lo que sería bueno agilizar los trámites.	fallas en la
151	V4. Porque la presión por avanzar con el trabajo de tramitación de carga, prima	atención al
152	doble la atención al usuario. Sería bueno, utilizar un artefacto tecnológico para	usuario;
153	resumir su proceso de atención, aquel dispositivo (ubicado dentro de la Fiscalía)	virtualidad de
154	podría simplificar e informar al usuario acerca del trámite a realizar.	todo tramite del
155	V5. Por la falta de personal capacitado para tal fin, carencia de los medios	usuario; falta de
156	logísticos para actualizar el sistema y brindar una información correcta y	interconectividad
157	oportuna.	con otros
158	7. ¿Qué procedimientos deben simplificarse en las Fiscalías Penales del	distritos fiscales;
159	Distrito Fiscal del Santa?	implementar la
160	V1. No hay nada que simplificar, se debe aumentar personal, e implementar	carpeta fiscal
161	logística. Al conocer que factores están fallando en la atención al usuario, se	electrónica e
162	identificaría las líneas que deben ser urgentemente subsanadas y las que deben	identificar la
163	ser intervenidas a un mediano plazo. Mientras que existen otras que, con el	percepción de
164	objeto de mantener e incrementar la excelencia, son motivo de revisión para su	calidad percibida
165	posterior inversión.	y de satisfacción
166	V2. La entrega de depósitos judiciales y pago de reparación civil podría	a los usuarios.
167	realizarse también virtual. También otros trámites deberían ser virtual.	
168	V3. La asignación de carpetas debería hacerlo el sistema de manera aleatoria,	Capacitar a los
169	las notificaciones para otras ciudades deberían ir directo a la bandeja de la	fiscales, la
170	ciudad donde se realizará la notificación. Falta interconectar el sistema con otros	atención virtual
171	distritos fiscales para las notificaciones y realización de diligencias. Al mejorar	impide el trato
172	ese factor organizacional, los efectos sobre la percepción de calidad percibida y	personalizado;
173	de satisfacción a los usuarios sería elevada, empero , sería bueno contar con	sobrecarga
174	información, sobre cuáles de los factores, se debe intervenir con mayor	procesal
175	preponderancia para lograr las metas de mejor la atención al usuario.	
176	V4. Eximir al Fiscal de la atención al usuario, y delegar esta función a un	Quejas por falta
177	personal administrativo ad hoc. Asimismo, la información a los usuarios sería	de material

178	por Web, telegram, carpeta fiscal, entre otros, esto sería un elemento	logístico, personal fiscal y espacios de atención al usuario.
179	fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por medios	
180	tecnológicos; empero, actualmente no es así, tampoco se ha implementado en	
181	nuestro distrito fiscal, la carpeta electrónica, por lo que no se puede evaluar	
182	dicho servicio por parte de las Fiscalías Penales.	
183	V5. La cita fiscal.	
184	8.-¿Cuáles son las razones, porque las que no existe empatía, ni atención	Falta de presupuesto para mejorar los requerimientos de los usuarios.
185	personalizada hacia los usuarios, por parte del personal fiscal y	
186	administrativo de las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
187	V1. No sabría decirlo. Pero el Factor Humano también deben ser sujetas a un	
188	plan de acción, los fiscales, deben mejorar, enfocar sus esfuerzos en reconocer,	
189	capacitar y emprender una cultura en torno a la amabilidad y a una buena	
190	entrega de información, ya que son estos elementos los que son rescatados por	
191	los mismos usuarios de la comuna.	
192	V2. Por falta de identificación con el usuario, y conocer que la labor principal es	
194	el servicio. También porque no hay atención física.	
195	V3. Me parece que son casos aislados. Pero tiene que ver que actualmente hay	
196	restricción de usuarios para que ingresen a la Fiscalía por la pandemia.	
197	V4. La sobrecarga procesal. Existe restricción de atención al usuario por la	
198	pandemia, no hay contacto físico, para un trato más humanizado y con empatía,	
199	la atención virtual es buena, pero habrá oportunidades que los usuarios, por	
200	diversos motivos, no puede conectarse virtualmente, y requiere ser atendido	
201	físicamente, por lo que ya se debe levantar las restricciones.	
202	V5. Carencia de personal, carga fiscal y falta de capacitación en dicho tema	
203	9.- ¿Qué tipo de queja, reclamo y/o sugerencia ha recibido como fiscal de	
204	las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
205	V1. Quejas y denuncias, de la parte perdedora de un caso.	
206	V2. Falta de material logístico	
207	V3. Generalmente de las notificaciones, que se realizan virtualmente.	
208	V4. Que el usuario no tiene ni sillas para que esperen ser atendidos. En cuanto	
209	a los Espacios de la Fiscalía, es necesario situar nuevas señales sencillas y en	
210	puntos estratégicos, ello no implica gasto de recursos excesivo, por lo que se	
211	podría tomar razón de aquello, e intervenir a la brevedad	
212	V5. Falta de atención del personal fiscal debido a que se les exige agendar	
213	previamente una cita.	
214	10.- ¿Logro implementar alguna sugerencia, por parte de los usuarios, en	
215	las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
216	V1. Particularmente no he tenido sugerencias.	
217	V2. Si	
218	V3. No, las partes no me han sugerido nada.	
219	V4. No hay presupuesto. Y si ello no se dota, no se puede ejecutar proyecto	
220	alguno. El presupuesto disponible para abordar los requerimientos de los	
221	usuarios en las Fiscalías Penales, es limitado, por lo que la instalación de un	
223	software u otra medida, es a largo plazo, para medir la satisfacción de los	
224	usuarios.	
225	Los procesos de mejora, debe ser acompañado por una política integral que	
226	provenga desde el gobierno central.	
227	V5. No, las partes no me han sugerido nada.	
228		

Anexo 06. Protocolo de transcripción de la sesión de la entrevista en profundidad

CÓDIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO E1

Lineamiento estratégicos

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – grabaciones - anotaciones	Categorías emergentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32	<p>1.-¿Por qué es importante formar un equipo que diseñe los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio?</p> <p>V1. Para brindar propuestas de mejora, con mayor estudio, y elaboración. La percepción de los usuarios de los servicios de la Fiscalía, es importante para contemplar como un recurso estratégico para la mejora de procesos internos (eficiencia y eficacia) y para la ganancia de capital (o apoyo) ciudadano a la Fiscalía.</p> <p>V2. Porque nos permitirá conocer las deficiencias y valorar lo adecuado. Trabajar en equipo es importante. Uno de los desafíos que todo grupo humano dentro de una organización, ya sea particular y estatal, es generar la suficiente satisfacción hacia los interesados, que pueden ser los clientes y usuarios, con el fin de conseguir los objetivos que se busque. Al reunirnos, cumpliremos el Plan Estratégico institucional 2021 a 2025 de buscar el acceso a los servicios público ofrecidos a la población, considerando que en nuestro país, los ciudadanos se encuentran diversas barreras de acceso, como las geográficas, informáticas, económicas, de lenguas originarias, culturales y otros que permitan ofrecer una garantía global de una efectiva administración de justicia.</p> <p>V3. Porque se trabajaría en equipo, existirá una lluvia de ideas, de las cuales el equipo decidirá cuales son las de mayor prioridad, y servirá definitivamente para mejorar el servicio.</p> <p>V4. Porque en grupo, habrá lluvia de ideas. La Fiscalía no ha realizado el fortalecimiento de la gestión institucional como objetivos estratégicos, no ha orientado a desarrollar y ejecutar actividades encaminadas a los ejes de la política de modernización de la gestión pública, que origine y propicie una cultura de cambio en la institución, con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de justicia y trabajando en equipo se puede lograr cumplir con los objetivos de la Fiscalía..</p> <p>V5. Para mejorar el servicio. La Fiscalía, no ha impulsado la articulación estratégica, con políticas de Estado, para el desarrollo de una gestión por procesos, vinculando el gasto con productos y resultados obtenidos, como es la eficacia de los servicios público ofrecidos, para cumplir con las carencias internas y externas de información, por ese se debe trabajar en equipo</p>	<p>Percepción de los usuarios de los servicios de la Fiscalía, permitirá conocer las deficiencias. Trabajo en equipo permite lluvia de ideas, destinados a la modernización de la gestión pública, mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de justicia.</p> <p>Capacitación, procesos de atención de forma virtual, implementar un sistema para medir la satisfacción de los usuarios, simplificar los trámites; facilitar el acceso al usuario por medios tecnológicos, implementar un aplicativo de atención al usuario como Un bod.</p>
33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50	<p>2.- ¿Si usted, integra el equipo que diseña los lineamientos estratégicos para mejora la calidad de servicio, cuál sería su propuesta?</p> <p>V1. Capacitación. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la agilidad en la entrega del servicio, dada la cantidad importante de trabajadores que procuran realizar un trámite durante su periodo laboral. De otra manera, la coyuntura podría ameritar, así mismo, procesos de atención de forma virtual o modalidades que permitan realizar parte de sus trámites vía telefónica (como solicitud de horas) o a través de la web institucional, dado el restringido tiempo que maneja la mayoría de las personas que asisten a las dependencias municipales.</p> <p>V2. Organizar el Despacho, mediante lineamientos concretos y cortos. Se implementaría en las Fiscalías Penales, una metodología reveladora, con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios, para la construcción de un modelo de satisfacción que identifique los factores de la organización que la determinan.</p> <p>V3. Simplificar el trámite de las notificaciones a otras regiones. Eso ayudaría en la simplificación. Actualmente la atención al público es restringida, y las diligencias y notificaciones que se realizan es mayormente por correo</p>	<p>Contar con un call center que brinden información a los usuarios, requiere de personal, es factible que se instale un software para</p>

51	electrónico, sería interesante que las partes conozcan sobre el Estado de su	medir la
52	proceso, usando telegram, o que existe un call center de mesa de partes.	satisfacción del
53	V4. Primero buscar voluntad política, esta a su vez, se convertirá en voluntad	usuario.
54	presupuestaria, y finalmente, implementación. Identificar cuáles son los	Instalación de un
55	factores que inciden sobre la satisfacción de los usuarios de las Fiscalías	instrumento de
56	Provinciales Penales, buscar que la técnica que se adapta de mejor manera,	un software de
57	ya sea escrita o virtual, para predecir e identificar factores que inciden sobre la	medición
58	variable latente "Satisfacción". Al conocer que factores están fallando en la	confiable y válido
59	atención al usuario, se identificaría las líneas que deben ser urgentemente	para medir el
60	subsanaadas y las que deben ser intervenidas a un mediano plazo. Mientras que	nivel de
61	existen otras que, con el objeto de mantener e incrementar la excelencia, son	percepción de la
62	motivo de revisión para su posterior inversión.	calidad y de la
63	V5. Mejorar la infraestructura, como por ejemplo baños de los usuarios, esto	satisfacción del
64	sería subsanado con una mantención constante, habilitación de baños para	usuario.
65	mujeres y hombres por separado (lo cual no ocurre hoy), guiados por la señal	Se logrará la
66	ética antes aludida. Asimismo, propondría implementar un aplicativo de	calidad,
67	atención al usuario. Un bod	innovación y
68	3.- ¿Qué opinión merece la implementación de un call center en la mesa	eficiencia de los
69	de parte en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	servicios
70	V1. No lo considero necesario.	públicos a los
71	V2. Excelente. Resulta importante para la fiscalía, contar con un call center que	usuarios; pero
72	brinden información relevante acerca de las investigaciones a los usuarios, ya	existe el riesgo
73	que dichos datos servirían a los mismos, ejercer sus derecho y defensa,	de sesgo en los
74	asimismo sentirán satisfacción de ser atendidos.	usuarios.
75	V3. Sería lo adecuado si existiera personal suficiente para atender; o también	Satisfacción de
76	sería el personal de cada uno de los asistentes que atienden cada mesa de	los usuarios, con
77	partes de las fiscalías.	un call center.
78	V4. Es un gran inicio. Una buena atención, subiría la imagen de las Fiscalías	La carpeta fiscal
79	Penales, logrando una percepción que se está realizando un buen trabajo, por	electrónica,
80	lo que una vez instalada ese call center, u otra medida de atención al público,	casilla
81	la oficina de imagen, debería estar publicando más noticias, información para	electrónica fiscal
82	que generar una mejor percepción de las Fiscalías Penales, y que los usuarios	y línea directa en
83	estén satisfechos.	cada despacho
84	V5. Sería muy beneficioso. Es factible que se instale un software para medir la	fiscal. Se
85	satisfacción del usuario podría ser realizado por un equipo de estudiantes en	acortaría
86	práctica de la carrera de ingeniería informática para que desarrollaran dicha	distancias y
87	aplicación y/o programa; empero, la Fiscalía no tiene cobertura de internet.	ayudaría a
88	4.- ¿Qué opinión merece la implementación de un software, que les	dinamizar el
89	permita a los usuarios calificar, la atención recibida por parte del personal	trabajo.
90	fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del	Desconocimiento
91	Santa?	del manejo.
92	V1. Muy subjetivo	Barreras como
93	V2. Sería una buena opción. Esas mediciones constantes permitirán advertir,	brecha digital,
94	durante series de tiempo de los aspectos que se encuentren mejor y peor	geográficas,
95	evaluados, con la finalidad de la mejorar continuamente los servicios de las	económicas,
96	fiscalías penales. Se tiene que aplicar los modelos y lógica de la empresa	lenguas
97	privada, para la mejora continua de los procesos organizacionales, en función	originarias
98	de las demandas coyunturales de la ciudadanía.	culturales. Falta
99	V3. Considero que no sería adecuado, pues siempre en el proceso penal existe	difusión de su
100	una parte que se sentirá afectada y no estará de acuerdo con el Fiscal,	implementación,
101	entonces no necesariamente calificará la calidad de la atención.	para que los
102	V4. Es una gran idea. Se debe proponer la instalación de un instrumento de	usuarios,
102	medición confiable y válido para medir el nivel de percepción de la calidad y de	abogados.
104	la satisfacción del usuario en relación al servicio que brinda las Fiscalías	El usuario tendrá
105	Provinciales Penales una municipalidad. Se debe aplicar ese modelo de	satisfacción
106	satisfacción a los servicios ofrecidos en las Fiscalías Penales, luego analizar	positiva si el
107	los resultados de la encuesta ya sea virtual o física, y de la aplicación del	
108	modelo o software que apoye las decisiones de focalización de presupuesto y	
109	de mejora de estrategias que conlleven a mejorar la percepción de calidad de	
110	servicio y la satisfacción	
111	V5. Creo que no es de prioridad, pero es importante, por cuanto se debe	
112	elaborar diagnósticos respecto de la situación en que se encuentran las	

113	Fiscalías Penales, sin ningún compromiso vinculante que dirija una mejora	servicio fue rápido con una mejor atención y trato. La solución de conflictos, con empatía, liderazgo y otros; preservar un clima laboral adecuado y respetuoso de los derechos del usuario. La capacitación al personal de atención de público.
114	continua en la gestión	
115	5.- ¿Qué opinión merece la implementación de un ranking de satisfacción al usuario, para cada personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
116		
117	5.- ¿Qué opinión merece la implementación de un ranking de satisfacción al usuario, para cada personal fiscal y administrativo en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
118	V1. Muy subjetivo.	
119	V2. Excelente. Se logrará la “Calidad, innovación y Eficiencia” de los servicios públicos a los usuarios; y cumplir con la visión y metas del Ministerio Público, que es atender los derechos a los usuarios, en especial a las víctimas; por lo que no existe ese sistema que la Fiscalía demuestre que se encuentre mejor que años anteriores, sobre todo luego de las restricciones de la Pandemia	
120	V3. No la tomaría en cuenta, porque considero que no refleja la realidad. Los usuarios responderían de acuerdo si ganaron o perdieron los casos, sería muy subjetivo	
121	V4. Es adecuado y necesario. Es un modelo de gestión eficiente respecto al proceso de atención, con el objeto de agilizar y mejorar procesos internos del mismo, usando modelos de satisfacción que utilicen técnicas y cuestionarios escritos o virtuales, que sirvan para confirmar o rechazar hipótesis planteadas sobre la incidencia de los factores en torno a la satisfacción.	
122	V5. Es subjetivo. Las partes descontentas harían una mala calificación.	
123	6.- ¿Qué opinión merece la implementación de un canal de atención al usuario 24x7, en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
124	V1. No lo considero necesario, ya existen Fiscalías de Turno.	
125	V2. Excelente. Los usuarios sentirían empatía a sus casos, y que la Fiscalía esta con ellos.	
126	V3. Considero que sería bueno, pero dentro del horario de trabajo, para que se pueda consultar al Fiscal o asistente si hubiera alguna duda que el servidor no pueda absolver.	
127	V4. Gran idea. Ese factor físico, fortalecería la imagen de las Fiscalías Provinciales Penales.	
128	V5. Excelente. La satisfacción de los usuarios, en este caso, con un call center, serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios en las Fiscalías Penales, y repercutirá en su imagen; asimismo, se configura como un medio para alcanzar otras metas.	
129	7.- ¿Cuál es su opinión respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal?	
130		
131	V1. Muy necesario, debería implementarse ya. Es muy importante el proceso de mejorar la atención de los usuarios, con la dotación y equipamiento necesario para que los usuarios puedan realizar sus trámites de la forma más cómoda posible, en especial con lo que se indica carpeta fiscal electrónica, casilla electrónica fiscal y línea directa en cada despacho fiscal . Esto es, se debe contar con la suficiente infraestructura, equipamiento y servicio informático, para que la gente espere confortablemente su turno.	
132	V2. Acortaría distancias y ayudaría a dinamizar el trabajo. Se lograría la “Calidad, innovación y Eficiencia” de los servicios públicos a los usuarios.	
133	V3. Me parece que afecta el no tener acceso inmediato a diversa información, migraciones, INPE, Y OTROS. Asimismo, sería importante para que las partes se mantengan informadas del Estado de las investigaciones.	
134	V4. Es estar a la par con el desarrollo de las TICs. Al implementarse la carpeta fiscal, se mejoraría el Factor Organizativo de los procesos en cuanto a la celeridad de dar respuesta a las investigaciones que realiza la Fiscalías Provinciales Penales, al ser el factor que más pesa sobre la Satisfacción del usuario.	
135	V5 Es de prioridad y ayudaría a gestionar los despachos. Al perfeccionarse este sistema, se obtendrá aquellas variables notoriamente mal evaluadas..	
136	8.- ¿Cuáles son las razones, del fracaso de las citas virtuales con los fiscales?	
137		
138	V1. Desconocimiento del manejo, y desidia del personal administrativo y fiscal en la atención.	
139		
140		
141		
142		
143		
144		
145		
146		
147		
148		
149		
150		
151		
152		
153		
154		
155		
156		
157		
158		
159		
160		
161		
162		
163		
164		
165		
166		
167		
168		
169		
170		
171		
172		
173		
174		

Capacitación al personal y personalizar la atención; implementar un bob, un Call Center o en línea, como WhatsApp, Telegram; modernizar el equipo tecnológico, implementar un software, para calificar la atención al usuario y mejorar el portal web institucional, implementar un sistema de autoevaluación.

175	V2. La no difusión. Falta difundirse su existencia y manejo. Además, muchos	
176	usuarios no conocen el manejo de medios tecnológicos. Los ciudadanos se	
177	encuentran diversas barreras de acceso, como las geográficas, informáticas,	
178	económicas, de lenguas originarias, culturales y otros que permitan ofrecer una	
179	garantía global de una efectiva administración de justicia.	
180	V3. Que se encuentra en un sistema que no se conecta con su agenda virtual,	
181	del correo institucional creado para los fiscales. Falta difusión de su	
182	implementación, para que los usuarios, abogados y las demás partes tengan	
183	conocimiento de su existencia.	
184	V4. Múltiples. La principal, es la conectividad y la falta de asimilación y manejo	
185	de las TICs. Esto perjudica a los usuarios, por cuanto, se debe entregar la	
186	información precisa de una manera pertinente y clara para los usuarios, a objeto	
187	de asegurarle que la información que se está entregado es la que realmente	
188	necesita, elaborándose si es necesario, protocolos de atención.	
189	V5. Muchos usuarios no tienen acceso y a veces los fiscales están en	
190	audiencias. Falta difusión	
191	9.- ¿Por qué es importante, capacitar al personal fiscal y administrativo en	
192	habilidades blandas?	
194	V1. Para una mejor atención y trato. Cuando tiene inconvenientes en cuanto al	
195	trato del funcionario (Factor Humano), a la imagen (Factor Imagen) que	
196	proyecta las Fiscalías Provinciales Penal, es altamente probable que usuario	
197	obtenga un grado de satisfacción positivo si es que el proceso de entrega del	
198	servicio fue lo adecuadamente rápido y organizado.	
199	V2. Para tener empatía en el trabajo, eso repercutirá en la imagen no tan	
200	confiable del quehacer de la Fiscalía Penal, así como también se logrará un	
201	eficiente servicio.	
202	V3. Para que pueda solucionar conflictos, con empatía, liderazgo y otros;	
203	asimismo, influiría en la imagen de la Fiscalía Penales, para encaminarse a	
204	lograr una percepción que se está realizando un buen trabajo, por lo que la	
205	oficina de imagen de la Fiscalías Penales, debería estar publicando más	
206	noticias, información para que generar una mejor percepción de las Fiscalías	
207	Penales, y que los usuarios estén satisfechos.	
208	V4. Es urgente y necesario. Sólo así se llegará a preservar un clima laboral	
209	adecuado y respetuoso de los derechos del usuario. Asimismo, el Factor	
210	Humano también deben ser sujetas a un plan de acción, los fiscales, deben	
211	mejorar, enfocar sus esfuerzos en reconocer, capacitar y emprender una	
212	cultura en torno a la amabilidad y a una buena entrega de información, ya que	
213	son estos elementos los que son rescatados por los mismos usuarios de la	
214	Fiscalía.	
215	V5. Mejoraría el trato y atención al usuario. Es necesario la capacitación al	
216	personal de atención de público, de modo que tenga por objetivo mantener el	
217	estándar de calidad de atención.	
218	10.- ¿Cuáles son sus propuestas de estrategia para mejorar la calidad de	
219	servicio en las Fiscalías Penales del Distrito Fiscal del Santa?	
220	V1. Capacitación. La estructura y ambientes de las Fiscalías, no tiene	
221	equipamiento necesario para atender a los usuarios, que cuente con un	
223	lugar confortable, provisto de seguridad y dotado de señales para guiar	
224	al usuario, por lo que mejoraría esos factores. Se puede realizar medidas	
225	de contingencia y que puedan llevar adelante algunas pequeñas mejoras, sin	
226	disponer de una cantidad importante de recursos	
227	V2. Personalizar la atención, a través de la escucha activa, y en base a ello	
228	brindar la posible alternativa, sin que sea interpretada como una parcialización,	
229	ello podría ser mediante un Call Center o en línea. Actualmente la atención al	
230	público es restringida, y las diligencias y notificaciones que se realizan es	
231	mayormente por correo electrónico, sería interesante que las partes conozcan	
232	sobre el Estado de su proceso, usando telegram, o que existe un call center de	
233	mesa de partes. La Fiscalía Penales, deben reforzar el compromiso por la	
234	agilidad en la entrega del servicio, que procuren realizar un trámite durante su	
235	periodo laboral	
236	V3. Apoyo tecnológico, mayor personal capacitado, que los coordinadores	
237	participen en la elección del mismo. Identificar factores relevantes que influyen	
238	en la calidad percibida y en la satisfacción de usuarios de la Fiscalía. Se debe	

239	instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las	
240	Fiscalías, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de	
241	mejora. Los factores organizacionales y al Factor Imagen, son los únicos	
242	factores que pueden ser mejorados en las Fiscalías Penales, que no se	
243	requiere muchos recursos o presupuestos económico por parte de la central	
244	del Ministerio Público, por cuanto, no somos unidades ejecutoras, siendo así,	
245	se debería realizar una propuesta de estrategia para mejorar ese rubro.	
246	V4. Presupuesto. Capacitación y asimilación del cambio. El factor Organizativo	
247	es el que más incide en la Satisfacción, se distancia de los otros factores que	
248	determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos), por lo	
249	que se debe delinear estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los	
250	factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en	
251	que la Fiscalía debe invertir	
252	V5. Implementar un aplicativo que funcione las 24 horas, como un bod, cuyo	
253	acceso puede hacerse desde un celular. Es preciso elaborar una estrategia de	
254	gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen	
255	corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que de	
256	concretarse sería agradecido por los usuarios. Las líneas estratégicas deberán	
257	ir orientadas en la construcción de una marca de las Fiscalías Penales, con la	
258	que se intente dar el sello institucional en torno a exhibir y mostrar a la	
259	comunidad lo que se está mejorando. Esto, a su vez, dará una buena	
260	oportunidad para la mejora del portal web institucional y también de Facebook,	
261	que servirá como nexo de información directo con la ciudadanía.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022", cuyo autor es BAYES ANTUNEZ ANGELICA ELVIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 05- 08-2022 00:41:03

Código documento Trilce: TRI - 0390842