



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA  
Y GOBERNABILIDAD**

**Habilidades directivas y atención al usuario en las Fiscalías Superiores Penales  
del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ucayali, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

**Mg. Ruiz Coral de Montalvo, Wendy Janina (ORCID: 0000-0001-7874-5713)**

**ASESOR:**

**Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reformas y Modernización del Estado**

**Trujillo - Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

Al Todopoderoso por la bendición diaria  
en mi vida.

A mi familia por el soporte emocional que  
representa en la concreción de mis metas.

Wendy Ruiz

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el Programa académico de gestión pública y gobernabilidad en la ciudad de Pucallpa, lo cual ha permitido mejorar las capacidades científicas pedagógicas y administrativas del agente principal del proceso educativo como es el de Doctor.

A la Sra. Sonia Grenwich, por ofrecernos su apoyo incondicional, que hicieron que alcancemos una de nuestras metas más preciadas, la de ser doctores de gestión pública y gobernabilidad.

Al Dr. Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez a quién va el agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron los conocimientos en las ciencias y en la investigación.

A las fiscalías superiores penales del ministerio público, distrito fiscal de Ucayali que de alguna manera me dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la tesis de investigación.

Wendy Ruiz

## Página del Jurado

## Declaratoria de Autenticidad

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Habilidades directivas y atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019”, con la finalidad de determinar la relación entre las habilidades directivas y la atención al usuario en las fiscalías superiores, desglosando cada una de las dimensiones de cada una de las variables como es en el caso de la variable habilidades directivas en el desarrollo de habilidades personales, interpersonales y grupales, como lo es también en la variable atención al usuario en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; donde fue necesario el recojo de información para su procesamiento y análisis mediante la aplicación de dos instrumentos, uno para cada variable y considerando los indicadores de las dimensiones por variable. En ese sentido, la estadística descriptiva e inferencial permitieron identificar los coeficientes de correlación, que para el caso fue la correlación de Rho de Spearman que indicaban la significancia en la relación de las variables, lo que indico que en la toma de decisión se determinó aceptar la hipótesis de la investigación: existe relación significativa entre habilidades directivas y la atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019 y se rechazó la hipótesis nula; el aceptar la hipótesis de la investigación conllevó a plantear las conclusiones, en las que en atención al objetivo general de la investigación se concluyó que existe relación entre las habilidades directivas y la atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019. En tal sentido, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad pongo a disposición la presente tesis de investigación esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Wendy Ruiz

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>44</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	44
2.2 Operacionalización de variables.....	46
2.3 Población, muestra y muestreo.....	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.5 Procedimiento.....	53
2.6 Métodos de análisis de datos.....	54
2.7 Aspectos éticos.....	55
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>80</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VII. PROPUESTA.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>88</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>
1: Artículo científico.....	94
2: Matriz de consistencia.....	102
3: Instrumentos.....	110
4: Valides de instrumentos.....	115
5: Constancia emitida por la institución.....	125
6. Fotografía.....	130
7: Data.....	135



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de la variable</i>	46
Tabla 2	<i>Distribución de la muestra de servidores de las fiscalías superiores</i>	49
Tabla 3	<i>Resultados de la dimensión habilidades personales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	57
Tabla 4	<i>Resultados de la dimensión habilidades interpersonales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	58
Tabla 5	<i>Resultados de la dimensión habilidades grupales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	60
Tabla 6	<i>Resultados de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	61
Tabla 7	<i>Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	63
Tabla 8	<i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	64
Tabla 9	<i>Resultados de la dimensión seguridad de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	65
Tabla 10	<i>Resultados de la dimensión empatía de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	66
Tabla 11	<i>Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	67
Tabla 12	<i>Resultados de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	68

Tabla 13	<i>Resultados de la prueba de normalidad de las variables habilidades directivas y atención del usuario y sus dimensiones de las fiscalías superiores penales del Ministerio público del distrito fiscal de Ucayali</i>	70
Tabla 14	<i>Resultados de correlación de variables: habilidades directivas y atención al usuario</i>	71
Tabla 15	<i>Resultados de correlación entre la dimensión habilidades personales y la variable atención al usuario</i>	72
Tabla 16	<i>Resultados de correlación entre la dimensión habilidades interpersonales y la variable atención al usuario</i>	73
Tabla 17	<i>Resultados de correlación entre la dimensión habilidades grupales y la variable atención al usuario</i>	74
Tabla 18	<i>Resultados de correlación entre la variable habilidades directivas y la dimensión fiabilidad en la atención del usuario</i>	75
Tabla 19	<i>Resultados de correlación entre la variable habilidades directivas y la dimensión capacidad de respuesta en la atención del usuario</i>	76
Tabla 20	<i>Resultados de correlación entre la variable habilidades directivas y la dimensión seguridad en la atención del usuario</i>	77
Tabla 21	<i>Resultados de correlación entre la variable habilidades directivas y la dimensión empatía en la atención del usuario.</i>	78
Tabla 22	<i>Resultados de correlación entre la variable habilidades directivas y la dimensión aspectos tangibles en la atención del usuario</i>	79

## Índice de figuras

		Pg.
Figura 1	<i>Resultados de la dimensión habilidades personales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	58
Figura 2	<i>Resultados de la dimensión habilidades interpersonales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	59
Figura 3	<i>Resultados de la dimensión habilidades grupales de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	61
Figura 4	<i>Resultados de la variable habilidades directivas en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	62
Figura 5	<i>Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	63
Figura 6	<i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	64
Figura 7	<i>Resultados de la dimensión seguridad de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	65
Figura 8	<i>Resultados de la dimensión empatía de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	66
Figura 9	<i>Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	68
Figura 10	<i>Resultados de la variable atención al usuario en las fiscalías superiores penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019</i>	69

## Resumen

La investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre habilidades directivas y la atención al usuario en las Fiscalías Superiores Penales del Ministerio Público, distrito fiscal de Ucayali, 2019. La investigación responde al diseño no experimental, correlacional causal de corte transversal, tiene una población de 43 servidores de ambos sexos de las Fiscalías Superiores Penales del Ministerio Público, y para la muestra la investigación consideró trabajar con toda la población es decir que se tuvo una muestra poblacional, se utilizó una encuesta de cada una de las variables: habilidades directivas y atención al usuario, cada instrumento con el desarrollo de sus dimensiones e indicadores. El resultado hallado luego del recojo y procesamiento de la información fue un coeficiente de relación de Rho Spearman de 0,735, lo que indica que si existe relación significativa entre las variables habilidades directivas y atención al usuario, por tanto, se concluye que cuando los administrativos o gerenciales desarrollan a plenitud sus habilidades directivas, existirá una mejor atención del usuario en las Fiscalías Superiores Penales del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ucayali, 2019, lo que garantice una calidad de servicio a nivel de gobernanza organizativa.

Palabras clave: Habilidades directiva, atención al usuario, habilidades personales, seguridad y empatía.

### **Abstract**

The purpose of the investigation is to determine the relationship between management skills and user care in the criminal prosecutor's offices of the Public Prosecutor's Office, fiscal district of Ucayali, 2019. The investigation responds to the non-experimental design, correlational causal of cross-sectional, has population of 43 servants of both sexes of the criminal prosecutor's offices of the Public Prosecutor's Office, and for the sample the investigation considered working with the entire population that is to say that there was a population sample, a survey of each of the variables was used: management skills and attention to the user, each instrument with the development of its dimensions and indicators. The result found after the collection and processing of the information was a Rho Spearman ratio coefficient of 0.735, which indicates that if there is a significant relationship between the variables managerial skills and customer service, therefore, it is concluded that when the administrative or Management fully develop their managerial skills, there will be better user attention in the criminal prosecutors of the Public Prosecutor's Office, fiscal district of Ucayali, 2019, which guarantees a quality of service at the level of organizational governance.

**Keywords:** Management skills and customer service, personal skills, security and empathy