



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de
servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Castillo Martinez, Andre Antonio (orcid.org/0000-0002-7194-7977)

ASESOR:

Dr. Galindo Heredia, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)

CO-ASESOR:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan (orcid.org/0000-0002-1637-9815)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por bendecirme siempre y darme salud y fuerza para alcanzar mis objetivos. A mis ángeles Víctor y Yolanda, por brindarme protección continua. A mis amados padres Antonio y Carola, por su esfuerzo y dedicación. A Karol por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Expreso mi sincera gratitud a los catedráticos del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial a mi asesor Dr. José Antonio Galindo Heredia, quienes han contribuido a este esfuerzo y han brindado valiosas sugerencias, apoyo moral y material.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	82

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución de frecuencias para la variable "X"</i>	18
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias para la variable Calidad de servicio</i>	19
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias para los Elementos tangibles</i>	20
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Fiabilidad</i>	21
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencias para la Capacidad de respuesta</i>	22
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Seguridad</i>	23
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Empatía</i>	24
Tabla 8. <i>Correlación entre la variable "X" y la variable "Y"</i>	25
Tabla 9. <i>Correlación entre la variable "X" y los Elementos tangibles</i>	26
Tabla 10. <i>Correlación entre la variable "X" y la dimensión Fiabilidad</i>	27
Tabla 11. <i>Correlación entre la variable "X" y la Capacidad de respuesta</i>	28
Tabla 12. <i>Correlación entre la variable "X" y la dimensión Seguridad</i>	29
Tabla 13. <i>Correlación entre la variable "X" y la dimensión Empatía</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Distribución de frecuencias para la variable "X"</i>	18
Figura 2. <i>Distribución de frecuencias para la variable Calidad de servicio</i>	19
Figura 3. <i>Distribución de frecuencias para dimensión Elementos tangibles</i>	20
Figura 4. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Fiabilidad</i>	21
Figura 5. <i>Distribución de frecuencias para dimensión Capacidad de respuesta</i> .	22
Figura 6. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Seguridad</i>	23
Figura 7. <i>Distribución de frecuencias para la dimensión Empatía</i>	24

Resumen

La investigación inició con el problema general ¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? El objetivo general fue: Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Se partió de una investigación con enfoque cuantitativo, con método hipotético – deductivo, tipo de investigación básica, nivel de investigación relacional y diseño no experimental, transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 abogados que patrocinan casos de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo; muestra obtenida probabilísticamente mediante la fórmula de poblaciones finitas. Como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert. Los resultados permitieron concluir que existe correlación positiva considerable entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la variable calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, lo cual se aprecia a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación de Tau-b de Kendall, en el que se obtuvo el valor de 0.738.

Palabras clave: Satisfacción de la defensa técnica del acusado, calidad de servicio, usuario, institución pública.

Abstract

The investigation began with the general problem: To what extent is the satisfaction of the defendant's technical defense related to the quality of service of the Huancayo Provincial Anti-Corruption Prosecutor's Office, 2022? The general objective was: To determine to what extent the satisfaction of the defendant's technical defense is related to the quality of service of the Huancayo provincial anti-corruption prosecutor's office, 2022. It was based on an investigation with a quantitative approach, with a hypothetical - deductive method, type basic research, level of relational research and non-experimental design, correlational transactional. The sample consisted of 80 lawyers who sponsor cases from the Huancayo Provincial Anti-Corruption Prosecutor's Office; sample obtained probabilistically using the formula of finite populations. As technique and data collection instrument, the survey and the questionnaire with a Likert scale were used. The results allowed us to conclude that there is a considerable positive correlation between the satisfaction variable of the defendant's technical defense and the quality of service variable of the Huancayo provincial anti-corruption prosecutor's office in 2022, which can be seen from the hypothesis test with the Coefficient of Kendall's Tau-b correlation, in which the value of 0.738 was obtained.

Keywords: Satisfaction of the defendant's technical defense, quality of service, user, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según la estadística comparativa de países respecto a las peticiones recibidas de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2021), Colombia lidera con 568 peticiones, México se encuentra en segundo lugar con 516 peticiones y Perú se ubica en el tercer lugar con 256 peticiones; peticiones que se realizan por las graves vulneraciones a los derechos humanos como es el derecho de defensa causadas por las autoridades del Poder Judicial y Ministerio Público en el proceso judicial sobre todo en materia penal.

Asimismo, la referida Comisión, en el Informe Anual 2021 (2022), sostiene que hay una permanente preocupación por las reiteradas violaciones a los derechos humanos, especialmente en las investigaciones de delitos por corrupción de funcionarios, donde las autoridades “no ofrecen las garantías mínimas y necesarias para que el acusado ejerza su derecho a una adecuada defensa legal” (CIDH, 2022, p. 701), pese a que estas autoridades del Sistema de Justicia Penal tienen el imperativo de salvaguardar el Estado de Derecho, el cual se logra cuando se investiga y sanciona el delito dentro del marco legal, constitucional y convencional.

En el Perú los servicios prestados por las instituciones públicas son inadecuadas, porque, según Ventura (2020), “el tiempo de espera es elevado, instalaciones inadecuadas, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, no se garantiza los derechos del usuario, entre otros” (p. 2). Además, la satisfacción del usuario no es considerado para brindar el servicio, pese a que las autoridades tienen la obligación de brindar servicios de calidad; por ello, si la calidad de servicio coincide con la calidad esperada significa que las necesidades y expectativas del usuario han sido satisfechas, y si no coinciden, se genera insatisfacción ciudadana.

Así, en el esclarecimiento de la verdad de proposiciones fácticas, se encuentra inmerso el sujeto (usuario) en quien recae la investigación preparatoria (primera etapa del proceso penal), que es denominado según el respectivo estadio procedimental del proceso penal ya sea como investigado, procesado, acusado o sentenciado; este usuario tiene derecho a la defensa técnica, el cual consta de ser asesorado en todo el referido proceso por un abogado particular o público (de oficio). Dicho abogado interactúa constantemente con el personal de

la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo para garantizar los derechos de su patrocinado; es decir, tal usuario recibe de manera directa el servicio.

Entonces, existen problemas en la calidad de servicio que brinda el personal de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo; problema que se genera porque la defensa técnica y su patrocinado perciben insatisfacción por las decisiones fiscales (fin del servicio prestado) como son las providencias, requerimientos fiscales y disposiciones fiscales que producen efectos jurídicos donde está inmerso el patrocinado. Por tanto, se compromete la satisfacción de dicha defensa al no contar con una decisión fiscal acorde a derecho ni ser notificado dentro del plazo razonable, lo cual, impide que se ejerza efectivamente el derecho de defensa que es un derecho fundamental o constitucional.

Por tal motivo, se formuló el problema general siguiente: ¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado (variable X -VX-) se relaciona con la calidad de servicio (variable Y -VY-) de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? Y, como problemas específicos: 1) ¿En qué medida la VX se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 2) ¿En qué medida la VX se relaciona con la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 3) ¿En qué medida la VX se relaciona con la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 4) ¿En qué medida la VX se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?; y, 5) ¿En qué medida la VX se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?

Tal problema de investigación se justificará en el aspecto social, porque al determinar la relación que existe entre la satisfacción de la defensa técnica con la calidad de servicio se podrá conocer si es adecuado o no el servicio que brinda la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en beneficio de sus usuarios.

Desde la perspectiva teórica, la presente pesquisa consolidará los conocimientos de la satisfacción de la defensa técnica a fin de que la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo preste sus servicios considerando tales conocimientos.

Desde la visión metodológica, la presente investigación contribuirá con el desarrollo de la investigación cuantitativa relacionado a la Gestión Pública, el cual

se evidenciará cuando se consolide los conocimientos de la encuesta (técnica) y del cuestionario de encuesta (instrumento) para recopilar datos, que en el presente caso se realizará a la defensa técnica de los acusados de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, quienes opinarán y sugerirán sobre su conocimiento y experiencia con respecto al problema de investigación.

Con base a las preguntas formuladas, se planteó el objetivo general siguiente: Determinar en qué medida la VX se relaciona con la VY de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se formuló los objetivos específicos siguientes: 1) Determinar en qué medida la VX se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 2) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 3) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 4) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; y, 5) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Como posible solución al problema general se formuló la hipótesis general siguiente: Existe correlación entre la VX y la VY de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, como posibles soluciones a los problemas específicos se formularon las hipótesis específicas siguientes: 1) Existe correlación entre la VX y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 2) Existe correlación entre la VX y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 3) Existe correlación entre la VX y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 4) Existe correlación entre la VX y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 5) Existe correlación entre la VX y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado plasma el resultado de la revisión exhaustiva de diversas investigaciones, las cuales brindan conceptos fundamentales para entender la naturaleza del problema de estudio.

Como *antecedentes internacionales* se tiene a Naranjo (2020) porque en su tesis ha concluido, “por un lado, que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, y, por otro lado, que el servicio brindado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios” (p. 68-69).

Hidalgo (2019) en su tesis ha concluido, por un lado, que se relacionan profundamente tales variables, y, por otro lado, que la percepción de un servicio inadecuado genera insatisfacción en el cliente.

Arias (2019) en su tesis propuso un plan de mejora para las variables de estudio por la insatisfacción de los usuarios ante la baja calidad del servicio prestado por la institución, mediante una “investigación cuantitativa, tipo básico de campo y bibliográfico, y nivel explicativo; asimismo, se usó las técnicas de observación directa y encuesta, los instrumentos de guía de observación y cuestionario de encuesta y el programa Excel para procesar y analizar los datos” (pp. 26-30). Por consiguiente, se concluyó que el usuario en general percibe insatisfacción por el servicio porque las instalaciones físicas son incómodas e inapropiadas, los uniformes no permiten identificar al personal, los requerimientos son atendidos de manera extemporánea, los impuestos son excesivos e injustos, y el personal carece de aptitudes, empatía y conocimientos por lo que dan inseguridad y desconfianza.

Henao (2019) en su artículo científico ha concluido: a) “los constructos expectativa, calidad de servicio y valor percibido son relevantes tanto directa como indirectamente para los antecedentes de la satisfacción del usuario”; b) el modelo SERVQUAL es importante para medir la calidad de servicio, sobre todo la dimensión tangibilidad “porque se requiere que los puntos de atención al usuario sean bien ambientados, limpios, con equipos modernos y visiblemente atractivos, empero, el usuario resalta que el servicio sea confiable y funcione de manera adecuada desde un comienzo, con información veraz y un trato amable y veloz, y de ser el caso, de manera personalizada y acorde a las necesidades del usuario”; c) “no se cumple la relación entre expectativa y satisfacción porque debe

interceder la calidad de servicio, este último es valorado por el usuario y, así, influye en la satisfacción”; y, d) desde una visión gerencial, “toda institución debe crear estrategias para entender las dudas del usuario, de modo que, permita brindar un servicio rápido, claro, sincero y con respeto” (pp. 16-17)

Meesala y Paul (2018) en su artículo científico concluyeron: a) los gerentes deben enfocarse en: i) la entrega oportuna de servicios, ii) empleados atentos, iii) precisión en la facturación, iv) comunicación adecuada sobre el tiempo de prestación de servicios, y, v) prontitud de los servicios; b) la actitud hacia el usuario, la comunicación adecuada y la prestación precisa del servicio por parte del personal son muy importantes para el éxito del servicio de la institución; c) la seguridad, empatía y tangibilidad son poco importantes, por lo que, no tienen vínculo con la satisfacción del usuario; y, d) el valor de la institución depende mucho del servicio que presta su personal.

Hernández (2011) en su artículo científico estableció la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción del usuario; de modo que, ha concluido: a) la satisfacción del usuario parte de un principio ontológico de satisfacción plena; b) el servicio que se presta guarda relación con la satisfacción del usuario; c) el estudio de la satisfacción es “adecuado a través de los modelos SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF, empero, para conocer a profundidad dicho constructo se requiere del incidente crítico, el grupo focal y el análisis de contenido” (p. 362); d) “la oportunidad, accesibilidad, relevancia, pertinencia, confiabilidad y precisión son atributos que deben medirse, así como, si la atención del personal es responsable, comprometido, confiable y si posee actitud de apoyo” (p. 363); y, e) se debe estudiar a profundidad la satisfacción del usuario tanto teórico como metodológico a fin de construir marcos acorde a la disciplina del investigador y así el desarrollo de la disciplina sea consistente y sistemática.

Ibrahim et al. (2020) en su artículo científico han concluido: a) los factores que influyen en la satisfacción del usuario con el servicio son: i) disponibilidad de servicio, ii) accesibilidad del servicio, iii) billete o pase, iv) información, v) tiempo, vi) atención al usuario, vii) comodidad, viii) seguridad, e, ix) imagen; b) la satisfacción del usuario requiere que toda institución desarrolle servicios que sean eficientes, físicamente accesibles y cuya capacidad satisfaga las necesidades del usuario, asimismo, el servicio debe ser limpio, cómodo, asequible, confiable y

seguro en beneficio del usuario; y, c) la información que se brinda debe ser exacto y actualizado periódicamente, así como también, que el personal de la institución sea educado y cortés con el usuario, lo cual se lograría con capacitación adecuada de manera constante.

Nuryanti et al. (2021) en su artículo científico han concluido: a) cuanto mejor sea la percepción de la calidad del sistema, mayor será la satisfacción de los usuarios, lo cual confirma estudios previos que afirman que la calidad del sistema tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario; b) cuanto mejor sea la percepción de la calidad de la información, mayor será la satisfacción del usuario del sistema de aprendizaje, lo cual confirma estudios previos que afirman que la calidad de la información tiene efecto significativo en la satisfacción del usuario; y, c) cuanto mejor sea la calidad del servicio, aumentará aún más la satisfacción del usuario, lo cual confirma estudios previos que afirman que el uso tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario.

Gutiérrez et al. (2010) en su artículo científico han concluido: a) “la investigación constituye un modelo que permite mejorar la calidad de servicio público, la satisfacción y credibilidad a través de la percepción del usuario”; b) las instituciones públicas deben obtener la credibilidad del usuario; c) los aspectos técnicos, funcionales y generales de toda institución pública son elementos que determinan la percepción del usuario; d) “en los aspectos técnicos se debe mejorar: i) asegurar de que los centros de atención al usuario estén actualizados y representen una adecuada imagen, ii) existir un dialogo constante con el usuario para mejorar la solicitud del servicios, el establecimiento de quejas y otros, y, iii) desarrollar formularios sencillos para su rápida comprensión”; e) el personal de la institución a través de sus “conocimientos sobre los procedimientos, su amabilidad y el análisis de la situación penal del usuario logran que se varíe la satisfacción del usuario, de modo que, es importante la formación en técnicas de atención y conocimiento del procedimiento”; f) “la utilización de un sistema de respuesta de quejas es una de las mejoras necesarias en las administraciones públicas en general”; g) el nivel de confianza que se alcanza influye en la satisfacción del usuario; h) “la calidad, directa e indirectamente, mediante la satisfacción, influye fuertemente en la credibilidad”; i) “los usuarios valoran más la amabilidad por parte del personal de la institución, sobre todo, cuando conocen a

la autoridad que debe solucionar sus problemas”; y, j) cuando se percibe una mejor calidad de servicio, los usuarios apoyan la gestión. (pp. 152-154)

Como *antecedentes nacionales* se tiene a Reyes (2020) porque en su tesis ha concluido “que hay relación positiva entre las variables de estudio y entre seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles con satisfacción del usuario” (p. 33).

López y Arenas (2020) en su artículo científico han concluido: a) “la calidad de servicio se asocia a la satisfacción del usuario, asimismo, que la gestión de la calidad de servicio en el sector público se desarrolla entre mala y regular con 28.2 %, y respecto a la satisfacción del usuario, existe indiferencia e insatisfacción con 19.8 %”; b) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción del trato profesional durante la atención al usuario, asimismo, el 13.4 % de los usuarios, no se encuentran satisfechos con el trato durante la atención, y respecto al profesionalismo del asesor legal, existe insatisfacción con un 16.5 %”; c) “la calidad de servicio incide en la satisfacción por la información recibida, asimismo, el 10.7 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con la fluidez de la comunicación que han tenido con el personal de la institución”; d) “la calidad de servicio se asocia a la satisfacción por los resultados de la gestión de la institución, asimismo, respecto a la obtención de resultados, el 61.7 % de los usuarios se encuentran insatisfechos”; e) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción por la accesibilidad en la institución, asimismo, el 15.4 % de los usuarios que se presentan en la institución se encuentran insatisfechos con la accesibilidad ofrecida, es más, el 20.1 % de los usuarios están insatisfechos por la ubicación geográfica de la institución”; y, f) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción por la confianza brindada por el asesor legal de la institución, asimismo, el 21.1 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con la confianza que les trasmite el personal de la institución.” (pp. 121-122)

Concha et al. (2022) en su artículo científico han concluido: a) “existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la fuerza de correlación es positivo alto con un 0.880”; y, b) las autoridades “deben mejorar sus niveles de atención al usuario en sus procesos de gestión documentaria, además, deben mostrar interés y brindar orientación adecuada con pertinencia y

sentido social de servicio a fin de que la percepción de satisfacción en los servicios sea cada vez mejor.” (p. 18)

Guevara (2020) en su tesis ha concluido, por un lado, que hay relación positiva (significativa) entre tales variables y entre “seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía con la satisfacción del usuario, y, por otro lado, que no hay relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario” (p. 34).

Orellana (2019) en su tesis ha concluido que: “a) hay correlación moderada entre calidad de servicio, empatía y elementos tangibles con satisfacción del usuario; b) existe correlación baja entre fiabilidad y capacidad de respuesta con satisfacción del usuario; y, c) hay correlación alta entre seguridad y satisfacción del usuario interno de tal institución” (pp. 30-31).

Torres (2020) en su tesis ha concluido que hay correlación positiva (significativa) entre “calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de tal institución” (p. 33).

Cifuentes (2017) en su tesis ha concluido que “existe relación significativa positiva entre calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de dicha entidad, por lo que, a mejor calidad de servicio mejor satisfacción del usuario” (p. 70).

Paripancca (2019) en su tesis ha concluido que hay relación significativa “entre calidad de atención, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios externos de tal institución” (pp. 65-66).

Maturrano (2019) en su tesis ha concluido que “hay relación positiva (significativa) entre calidad de servicio, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción del usuario de tal institución, por lo que, la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario” (pp. 37-38).

Redhead (2015) en su tesis ha concluido que “hay correlación directa y significativa entre calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía con la satisfacción de los usuarios de dicho centro de salud” (p. 120).

Benavente (2019) en su tesis ha concluido que hay “correlación positiva (relación directa) entre calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción del usuario” (p. 96).

Fernández (2018) en su tesis ha concluido que “hay correlación directa y positiva entre calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de dicho centro de salud” (p. 91).

Respecto a las *bases teóricas* de la VARIABLE X; esta variable es compleja porque comprende a los constructos *satisfacción del usuario* y *defensa técnica del acusado*.

El primero es el resultado de la evaluación de la forma en que se ha prestado un servicio o es la valoración ulterior a la comparación entre las expectativas y la experiencia ante la institución por parte del usuario.

Meesala y Paul (2018) la definen como un factor fundamental en el momento de interactuar continuamente con la institución que provee bienes o servicios; es más, aumenta en la medida en que la prestación del servicio supere las expectativas.

Morales y Hernández mencionan que la satisfacción se basa en la “percepción del usuario y la satisfacción de la expectativa debido a que se conoce la necesidad del usuario; empero, debemos considerar que este procedimiento es muy complicado en mérito a que toda persona identifica distintos atributos que tiene el bien o servicio” (Arias, 2019, p. 21).

Por consiguiente, la satisfacción se caracteriza por su respuesta, foco y etapa. En relación a la primera característica, tal constructo es una respuesta (cognitiva afectiva) del usuario. El segundo, al producto comprado o servicio contratado. La tercera, es cuando se produce la satisfacción, tanto antes, durante o después del consumo.

Ahora, también tenemos al *usuario*; este es la persona natural que recibe determinado bien o servicio por parte de una institución, sea ejerciendo su derecho o a cambio de una contraprestación a fin de satisfacer su requerimiento.

El usuario se clasifica en externo e interno. El *usuario externo* es aquel sujeto de derecho que no pertenece a la institución, pero necesita satisfacer su necesidad a través del bien o servicio que brinda una institución sea pública o

privada. El *usuario interno* también es un sujeto de derecho, pero tiene vínculo contractual de naturaleza civil o laboral con la institución, por ende, participa desde la elaboración hasta la entrega del bien o servicio, de modo que, es un usuario y a la vez proveedor dentro de la institución.

También tenemos el constructo *defensa técnica del acusado*; razón por la cual, es necesario introducirnos a los conocimientos aportados por el Derecho porque esta disciplina desarrolla ampliamente dicha figura jurídica.

Entonces, el derecho a la defensa es un derecho fundamental de naturaleza procesal que forma parte de las garantías del debido proceso; es decir, puede ser ejercido en cualquier procedimiento, sea laboral, penal, civil u otro.

El referido derecho se vulnera cuando se impide a cualquiera de las partes procesales de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces a fin de garantizar sus derechos e intereses legítimos.

En consecuencia, la defensa técnica es un derecho fundamental que forma parte del derecho de defensa que en el proceso jurídico penal permite que todo investigado, procesado, acusado y sentenciado cuente con un abogado de libre elección o de oficio con la finalidad de que dicho abogado defensor pueda garantizar un efectivo ejercicio de los derechos de su patrocinado concedidos por el Nuevo Código Procesal Penal, nuestra Constitución Política y normas supranacionales; así como también, dicha defensa es para que se respete los principios y valores de carácter constitucional (Velásquez, 2008).

La defensa técnica en materia penal tiene los siguientes derechos: a) goza de todos los derechos concedidos a nivel legal, constitucional y convencional; b) interrogar a su patrocinado, testigos, peritos y demás procesados; c) asesorar en sede policial; d) recurrir a un perito acorde a sus intereses; e) participar en las, salvo algunas excepciones; f) ofrecer medios de pruebas; g) presentar peticiones orales o escritas; h) acceso a los expedientes judicial y fiscal; i) obtener copias simples de los expedientes; j) entrevistarse con su patrocinado en el establecimiento donde se encuentra detenido; k) actuar acorde a derecho; e, l) presentar peticiones acorde a derecho (NCPD).

Para evaluar la calidad percibida existen modelos como son: el modelo de la imagen de Grönroos, el modelo del triángulo de los servicios de Albrecht y el modelo de las discrepancias de Berry-Parasuraman-Zeithaml. Este último modelo

ha permite obtener mejores resultados; razón por la cual, se recomienda mayormente su aplicación a comparación del modelo de la imagen.

Ahora, la satisfacción de la defensa técnica del acusado está compuesta por tres dimensiones, las cuales son: expectativa del servicio, calidad percibida y valor percibido.

La *expectativa del servicio* es la esperanza o posibilidad del usuario de obtener algún bien o servicio que satisfaga su necesidad; por ello, la expectativa del usuario es producto de tal situación.

En ese sentido, los usuarios externos de las instituciones privadas crean expectativas respecto al índice de satisfacción que se les entrega como consecuencia de recibir bienes y servicios, y con base en tales expectativas ejecutan las compras; en cambio, los usuarios externos de las instituciones públicas consideran los dispositivos normativos que regulan el actuar de las autoridades para generar expectativas, y su proceder se da en mérito a estas expectativas.

Por consiguiente, el primer usuario externo cuando está insatisfecho frecuentemente busca otro bien que está en la competencia y devalúa el producto original; al contrario, el segundo usuario externo cuando está insatisfecho frecuentemente se queja utilizando las vías legales o los medios de comunicación.

La *calidad percibida* es como estima el usuario al servicio brindado por la institución; es decir, es la valoración de lo que recibe por parte de la institución.

Así pues, en el sector público, por un lado, la calidad percibida en su vertiente de calidad técnica se refleja como una valoración del usuario respecto a la gestión y organización de las actividades dirigidas a satisfacer sus necesidades, por lo cual, se rige bajo criterios normativos de carácter administrativos y en los servicios que se brinda en el Sistema Jurídico Penal peruano se rige bajo criterios jurídico normativo de carácter administrativo, procesal penal, constitucional y convencional; y, por otro lado, la calidad percibida en su vertiente de calidad funcional se refiere a la evaluación del usuario concerniente a su interacción con el servidor público (Herrero et al., 2005).

En consecuencia, el valor percibido es una evaluación que proporciona varios procedimientos; por una parte, desde lo relativo, por la implicancia de las preferencias de los usuarios que se transforman en elementos para dar un juicio

mediante los servicios, y, por otra parte, desde la experiencia, a razón de que el valor, así como depende de la compra, también depende de las vivencias provenientes del consumo (Henao, 2019). Por lo esgrimido, el usuario externo de las instituciones públicas considerará la manera de cómo comprende su problema o necesidad la autoridad competente y la manera de cómo se comunica dicha autoridad.

Concerniente a las *bases teóricas* del segundo objeto de estudio *calidad de servicio*. Cabe precisar que, en la academia, el término *calidad* tiene varias definiciones acordeS a las posturas de los autores y organizaciones; no obstante, a fin de desarrollar la presente investigación, dicho constructo es la forma en que se presta el servicio para lograr satisfacer al usuario.

Respecto a la *importancia de la calidad*, se debe considerar a la lealtad porque esta es una actividad planificada destinada a proveer bienes y servicios de calidad óptima al usuario a fin de generar confianza de este sujeto y así se pueda satisfacer sus diferentes requerimientos; asimismo, para lograr la calidad es necesario controlar todos los procedimientos desde la elaboración de bienes y servicios hasta su entrega (Arias, 2019).

Ahora, el término *servicio* que viene del latín *servitium* es “acción y efecto de ejercer un cargo o de encargarse de alguien”. En ese sentido, Kotler establece que el servicio “es toda actividad o beneficio que una parte beneficia a la otra” (Arias, 2019, p. 17); empero, el servicio es intangible y se representa con la acción que recibe el usuario para que este último pueda satisfacer su requerimiento (necesidad específica). En ese sentido, el servicio que brinda todo sujeto de derecho (natural o jurídico) debe satisfacer los intereses, las utilidades, cortesía u otros elementos en beneficio del usuario externo. Así, el *servicio* se diferencia del *bien*, sea en su producción, consumo y evaluación.

Por último, el *carácter perecedero* se da luego de que se realice simultáneamente la producción y el consumo porque debe ser consumido en el instante de la producción; de modo que, el servicio no puede almacenarse ni se puede inventariar.

En consecuencia, por las mencionadas características intrínsecas que presenta el servicio, la evaluación de su calidad es más complicada a comparación de la evaluación de la calidad de los productos tangibles.

Por consiguiente, las instituciones públicas o privadas dan mayor atención a la *calidad de servicio* y a la *satisfacción del usuario*.

Concerniente a la *calidad de servicio*, se tiene que en los últimos tiempos se ha convertido en una estrategia de distinción, en la cual es utilizada para generar mayor rentabilidad y productividad; igualmente, es para mejorar la imagen de la institución y ganar la lealtad de los usuarios (Toaquiza, 2016).

Los conceptos referidos consideran los postulados de Deming y Juran, donde la importancia de la calidad se enfoca en el usuario, específicamente en la percepción que tiene el usuario más no de la institución; por ello, la calidad es captada por los ojos de quien lo aprecia; por ende, toda institución debe ofrecer valores para diferenciarse de la competencia a fin de brindar un servicio óptimo; esto se logra con estrategias concretas que permitan mejorar el servicio brindado para generar satisfacción en los usuarios.

La *calidad de servicio* está compuesta por:

Los *elementos tangibles* están representados por toda aquella evidencia física del servicio que el usuario observa.

La *fiabilidad* se refiere a que el servicio brindado por la institución debe ser eficiente y correcto desde el primer contacto con el usuario, y se relaciona con: i) el respeto del procedimiento previamente establecido, ii) efectuar adecuadamente las labores de trabajo, y, iii) brindar el servicio dentro del plazo (Arias, 2019).

La *capacidad de respuesta* es la disposición de la institución para responder oportunamente las consultas del usuario, el cual, debe mejorarse constantemente a fin de superar las expectativas estipuladas (Arias, 2019).

La *seguridad* permite generar credibilidad y confianza a partir del servicio brindado.

La *empatía* refleja el mecanismo de ofrecer de manera personalizada el servicio al usuario con la debida atención y cuidado.

III. METODOLOGÍA

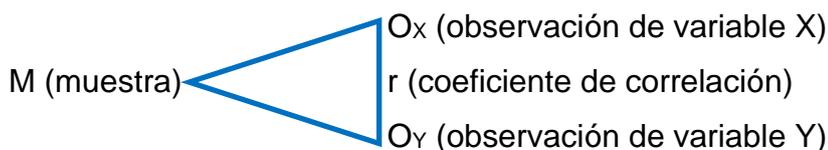
3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha aplicado el método hipotético – deductivo porque se analizó toda la teoría vinculada a las variables de estudio para luego confrontarlo con los datos de la realidad a fin de determinar la medida en que se relaciona la variable X con la variable Y de la FPCEDCF-JUNÍN, y así se pudo obtener adecuadas conclusiones.

También, se utilizó el tipo de investigación básica y transeccional; el primero porque se generó conocimientos y el segundo porque se ha obtenido datos en un momento determinado.

Se utilizó el nivel de investigación relacional para conocer el grado de asociación entre la variable X y la variable Y.

Por otro lado, se ha utilizado el diseño no experimental y correlacional porque no se manipuló las variables y se ha relacionado las mencionadas variables. Tal diseño es el siguiente:



3.2. Variables y operacionalización

La variable es lo que se quiere observar o medir, y para que adquiera valor científico, se debe relacionar con otra u otras.

La *operacionalización de variables* es una fragmentación del objeto de estudio para su correcta medición.

La *dimensión* de una variable es una propiedad del objeto de estudio. El *indicador* es una particularidad del objeto de estudio.

En consecuencia, considerando los criterios antes expuestos, tocante a las variables X e Y, su operacionalización se ubica en el ANEXO 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está expresada por todos los sujetos de análisis; por tanto, fueron cien (100) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCF-JUNÍN.

La muestra es un fragmento de tales sujetos; de modo que, aplicando la fórmula de poblaciones finitas, se obtuvo como muestra la cantidad de ochenta (80) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCFJUNIN; dicha cantidad se halló probabilísticamente (muestreo probabilístico aleatorio simple).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El *dato* es información obtenida de una unidad de análisis y debe guardar relación con el objeto de estudio; asimismo, se recaban a través de instrumentos válidos y confiables.

La técnica (encuesta) está compuesta por varios procedimientos a fin de lograr el objetivo de la investigación. El instrumento (cuestionario) permite obtener datos.

La *escala de Likert* contiene ítems y refleja afirmación, generalmente, es recomendable cinco respuestas.

Respecto a la *validez*, la eficiencia del cuestionario, ha sido valorado por tres especialistas versados en trabajos académicos, quienes lo valoraron y luego dieron su opinión favorable para la aplicabilidad del cuestionario estructurado para las defensas técnicas de los acusados de la FPCEDCFJUNIN. Asimismo, dicha validez también ha sido examinada con la prueba piloto, que también ha servido para la *confiabilidad* del instrumento.

Por consiguiente, mediante las relaciones entre los ítems, el Coeficiente Alpha de Cronbach generalizado para la VX es de .817 y para la VY es de .655.

3.5. Procedimientos

En la etapa de planificación, se prepararon los cuestionarios de encuesta y se efectuaron encuentros programados con los abogados defensores (encuestados) para que firmen el consentimiento informado individualmente previa lectura del documento.

Luego, se aplicó el referido cuestionario de manera presencial y personal, así como también, se tomó las medidas de bioseguridad generadas por COVID-19, toda vez que, se visitó las oficinas de los abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCFJUNIN.

Considerando que la muestra de estudio es de ochenta (80) abogados, se efectuó la tabulación de datos para que sean analizados y procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial que ha sido logrado a través del programa SPSS.

Por último, se ha mostrado las conclusiones arribadas y las recomendaciones apropiadas en relación al problema de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección ha sido mediante la encuesta, el cual fue concretizado con el cuestionario para la VX y la VY.

Los resultados del procesamiento de datos se han reflejado en tablas que han mostrado a las variables con sus respectivas dimensiones.

Para realizar el análisis e interpretación de los datos recabados, se utilizó diversos estándares cuantitativos, provenientes de los cuestionarios de encuesta.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos han sido a través de tablas y figuras que han contenido información de la estadística descriptiva, los cuales permitieron comprender las propiedades de las variables de estudio.

En ese sentido, luego de sistematizar la información acopiada, se ha procedido a realizar la tabulación de los datos, el cual se ejecutó en una computadora personal empleando el software de estadística llamado SPSS (versión 26). Las consecuencias han sido mostradas en cuadros de doble entrada con sus respectivos gráficos. El estudio de los resultados se ha determinado con numerales y porcentuales precisando lo más representativo.

El estadígrafo tomado en consideración ha sido el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó la *Declaración de Singapur* sobre la *Integridad en la Investigación*, por lo que: a) nos haremos responsables de la honradez de la investigación; b) hemos cumplido a cabalidad con las disposiciones normativas y políticas relacionadas con la investigación; c) se ha documentado el presente trabajo de investigación para que pueda ser verificado y reproducido; d) hemos

compartido los datos y resultados abiertamente y sin demora; e) asumiremos toda clase de responsabilidades como consecuencia de desarrollar el presente trabajo de investigación; f) se ha mencionado a todas las personas que aportaron significativamente a la presente investigación; g) se ha evaluado de manera imparcial, rápida y rigurosa, así como se ha respetado la confidencialidad; h) no ha existido algún conflicto de intereses; e, i) se ha denunciado toda conducta irresponsable en la investigación.

En ese sentido, se ha considerado los siguientes principios de la referida declaración: a) la honestidad porque se ha cumplido a cabalidad con nuestros deberes como investigadores; b) la responsabilidad porque al ser conscientes de nuestras obligaciones, hemos actuado conforme a ellas; c) la buena gestión porque se ha respetado la autoría de todos los trabajos de investigación que son objeto de estudio; y, d) la cortesía profesional porque se ha brindado un trato amable.

Ahora, en el marco nacional, se aplicó los principios del CNIC del CONCYTEC: a) integridad porque hemos cumplido con nuestras obligaciones como investigadores; b) honestidad intelectual porque se ha respetado la autoría de los trabajos de investigación consultados; c) objetividad e imparcialidad al momento de ejecutar la investigación; d) veracidad, justicia y responsabilidad para los resultados; y, e) transparencia porque se ha actuado sin conflicto de interés. También, se ha presentado los resultados con honestidad y transparencia. Además, se utilizó las normas APA 7° edición.

Por último, la presente investigación ha sido revisada por el servicio de prevención de plagio Turnitin para conocer su autenticidad y originalidad, procedimiento establecido por la Universidad César Vallejo, mediante el cual se ha obtenido un porcentaje menor al 25% de similitud.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

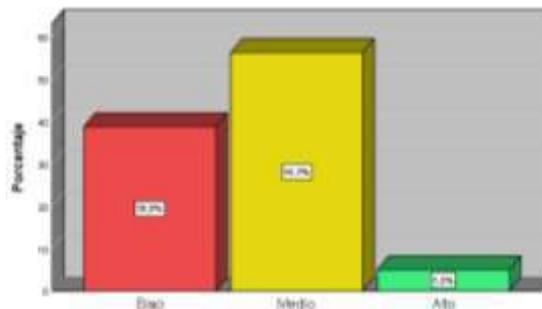
Detalle de variable X

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	38,8	38,8	38,8
	Medio	45	56,3	56,3	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 1

Detalle de variable X



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 8.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la satisfacción de la defensa técnica del acusado tiene nivel alto; 45 que corresponden al 56.3% consideran que tiene nivel medio; asimismo, 31 que corresponden al 38.8% consideran que tiene nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la satisfacción de la defensa técnica del acusado tiene nivel medio y bajo.

Tabla 2

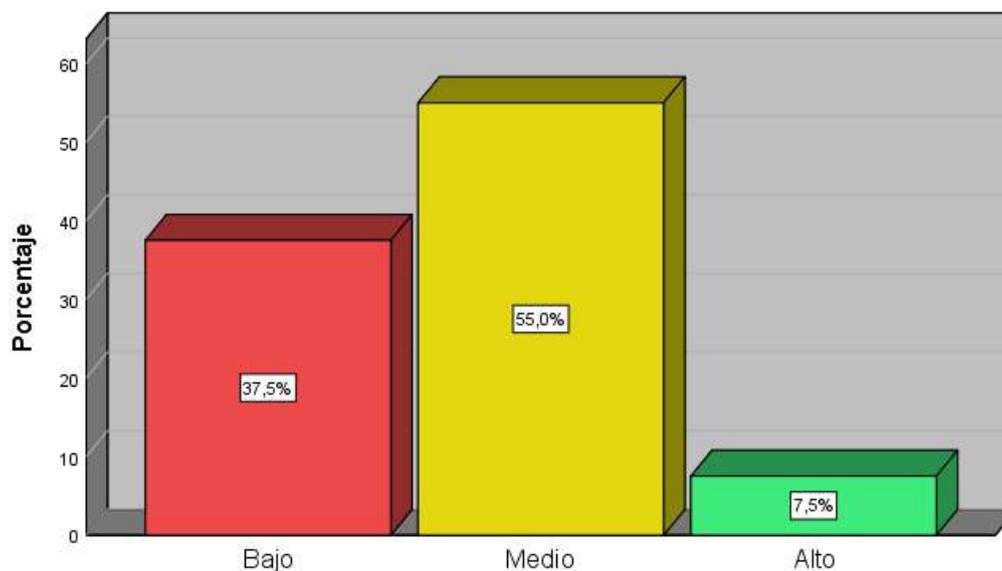
Detalle de variable Y

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	37,5	37,5	37,5
	Medio	44	55,0	55,0	92,5
	Alto	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 2

Detalle de variable Y



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 9.

Interpretación. De 80 encuestados, 6 que corresponden al 7.5% consideran que la calidad de servicio tiene nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tiene nivel medio; asimismo, 30 que corresponden al 37.5% consideran que tiene nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la calidad de servicio tiene nivel medio y bajo.

Tabla 3

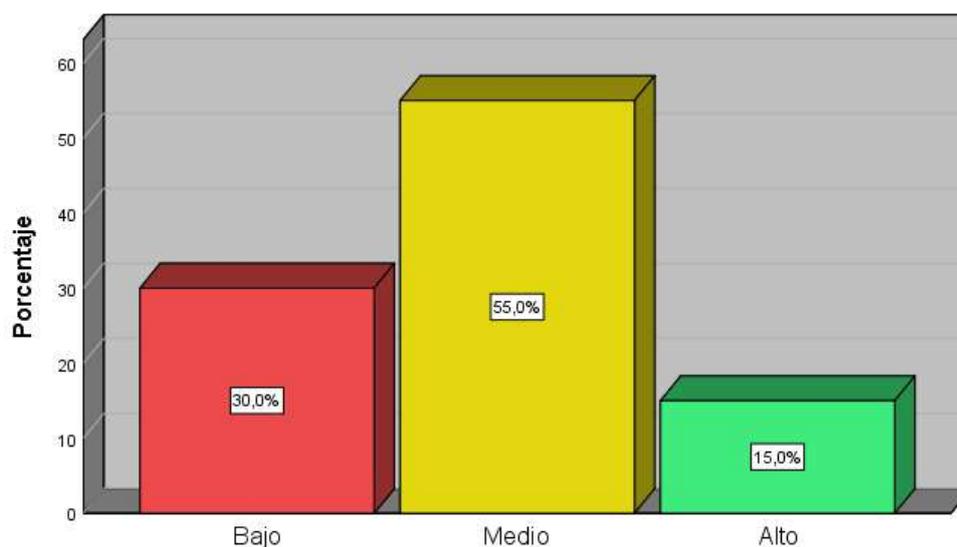
Detalle de dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30,0	30,0	30,0
	Medio	44	55,0	55,0	85,0
	Alto	12	15,0	15,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 3

Detalle de dimensión 1



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 10.

Interpretación. De 80 encuestados, 12 que corresponden al 15% consideran que los elementos tangibles tienen nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tienen nivel medio; asimismo, 24 que corresponden al 30% consideran que tienen nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que los elementos tangibles tienen nivel medio y bajo.

Tabla 4

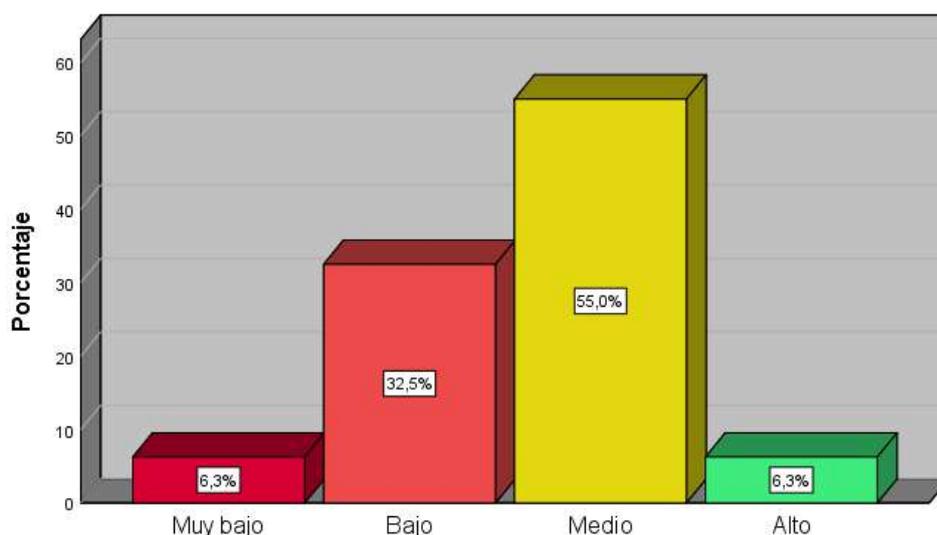
Detalle de dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Bajo	26	32,5	32,5	38,8
	Medio	44	55,0	55,0	93,8
	Alto	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 4

Detalle de dimensión 2



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 11.

Interpretación. De 80 encuestados, 5 que corresponden al 6.3% consideran que la fiabilidad tiene nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tiene nivel medio; 26 que corresponden al 32.5% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 5 que corresponden al 6.3% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la fiabilidad tiene nivel medio y bajo.

Tabla 5

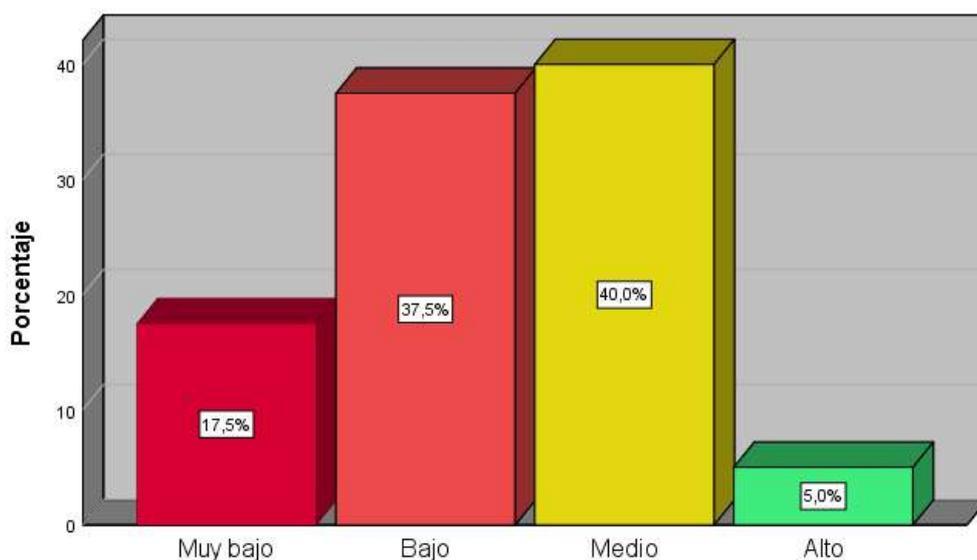
Detalle de dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Bajo	30	37,5	37,5	55,0
	Medio	32	40,0	40,0	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 5

Detalle de dimensión 3



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 12.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la capacidad de respuesta tiene nivel alto; 32 que corresponden al 40% consideran que tiene nivel medio; 30 que corresponden al 37.5% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 14 que corresponden al 17.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la capacidad de respuesta tiene nivel medio y bajo.

Tabla 6

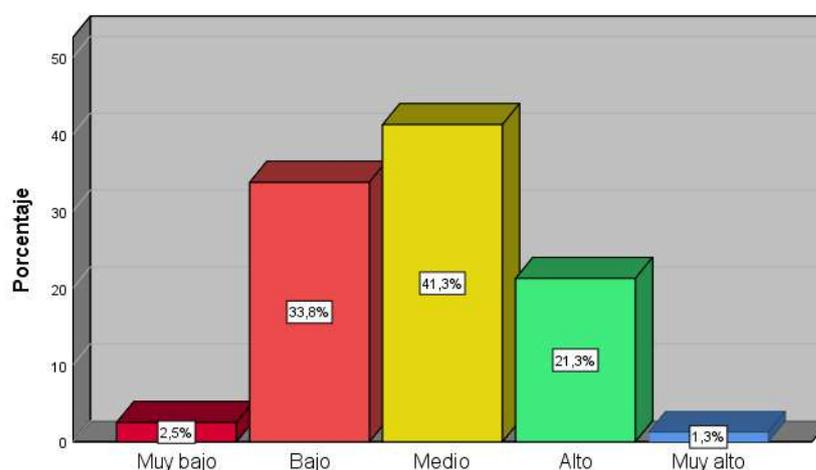
Detalle de dimensión 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	27	33,8	33,8	36,3
	Medio	33	41,3	41,3	77,5
	Alto	17	21,3	21,3	98,8
	Muy alto	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 6

Detalle de dimensión 4



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 13.

Interpretación. De 80 encuestados, 1 que corresponde al 1.3% considera que la seguridad tiene nivel muy alto; 17 que corresponden al 21.3% consideran que tiene nivel alto; 33 que corresponden al 41.3% consideran que tiene nivel medio; 27 que corresponden al 33.8% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 2 que corresponden al 2.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel medio y bajo.

Tabla 7

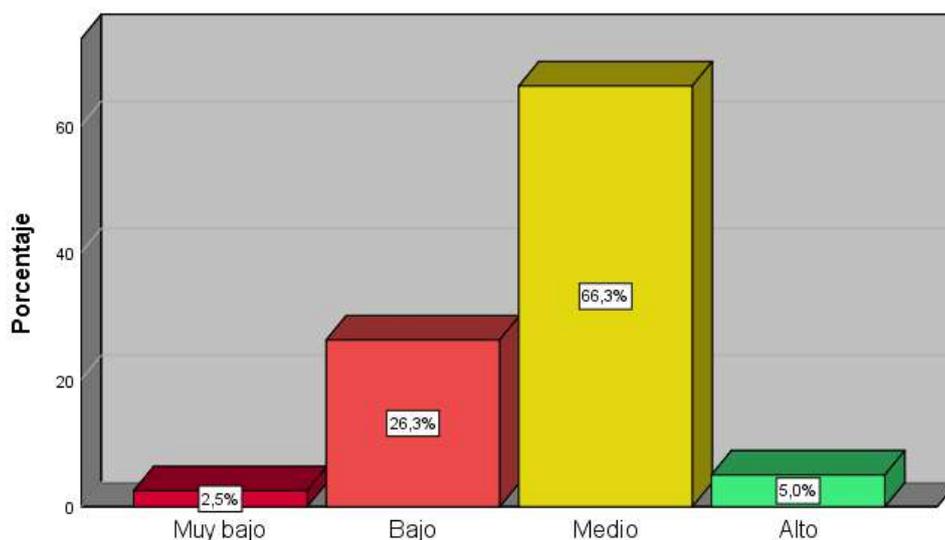
Detalle de dimensión 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	21	26,3	26,3	28,7
	Medio	53	66,3	66,3	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 7

Detalle de dimensión 5



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 14.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la empatía tiene nivel alto; 53 que corresponden al 66.3% consideran que tiene nivel medio; 21 que corresponden al 26.3% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 2 que corresponden al 2.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel medio y bajo.

4.2. Resultados inferenciales

P.H.G.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre variable X y variable Y

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis general (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Ahora, el coeficiente de correlación de $.738$ señala *correlación positiva considerable* entre las mencionadas variables. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la calidad de servicio.

P.H.E. 1.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 9

Correlación entre variable X y dimensión 1

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Elementos tangibles
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 1 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.523$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayores son los elementos tangibles.

P.H.E. 2.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 10

Correlación entre variable X y dimensión 2

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 2 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.676$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la fiabilidad.

P.H.E. 3.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre variable X y dimensión 3

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Capacidad de respuesta
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 3 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.629$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la capacidad de respuesta.

P.H.E. 4.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre variable X y dimensión 4

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Seguridad
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,647**
		N	80	80
	Seguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,647**	1,000
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 4 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.647$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la seguridad.

PHE 5.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 13

Correlación entre variable X y dimensión 5

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Empatía
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Empatía	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 5 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de .445 señala *correlación positiva media* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la empatía.

V. DISCUSIÓN

En la gestión pública moderna se da importancia a la forma en que las instituciones públicas prestan sus servicios a fin de conocer si garantizan o no los derechos de la ciudadanía; razón por la cual, es necesario obtener información del usuario externo de la institución pública.

Considerando lo esgrimido y los hallazgos obtenidos, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Para esto, se tomó en cuenta el modelo de las discrepancias de Berry-Parasuraman-Zeithaml, porque se analizó, por un lado, la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado que es una variable de naturaleza compleja porque comprende los constructos satisfacción del usuario y defensa técnica del acusado, y, por otro lado, la variable calidad de servicio.

Entonces, mayoritariamente los encuestados consideraron que la referida variable tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Orellana (2019) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la variable satisfacción del usuario tiene nivel medio con un 42.5% y grado de satisfacción regular con un 60.4%, respectivamente; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) y Torres (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la satisfacción del usuario tiene nivel alto con un 77.1% y con un 60%, respectivamente.

Ahora, concerniente a la variable calidad de servicio, según el resultado descriptivo, se observó que, el 7.5% de los encuestados consideraron que dicha variable tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio y el 37.5% consideraron que tiene nivel bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la referida variable tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Orellana (2019) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la variable calidad de servicio tiene nivel medio con un 65% y es regular con un 60.4%, respectivamente; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) y Torres (2020) porque sus encuestados

consideraron mayoritariamente que la calidad de servicio tiene nivel alto con un 71.4% y con un 63.7%, respectivamente.

En ese sentido, *como resultado de la prueba de hipótesis general*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .738. Por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la calidad de servicio en la mencionada fiscalía.

Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Naranjo (2020), Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

También, Henao (2019) en su artículo científico sostuvo que la calidad de servicio es relevante de manera directa e indirecta para la satisfacción del usuario, por ende, para brindar un servicio respetuoso, sincero, rápido y claro, desde una visión gerencial, la institución debe establecer estrategias con la finalidad de que se comprenda las dudas del usuario, así se coincide con los resultados de nuestra investigación.

Asimismo, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que toda autoridad debe enfocarse en la entrega oportuna de servicios, en un personal atento, en una comunicación adecuada durante la prestación del servicio, en la prontitud de los servicios y en la disposición del personal para ayudar a los usuarios; es más, tales autores enfatizan que la actitud hacia el usuario, la comunicación adecuada y la prestación precisa del servicio por parte del personal son muy importantes para el éxito del servicio de la institución, todo esto genera el valor de la institución que depende significativamente del servicio prestado al usuario. En consecuencia, ante una mejor prestación del servicio, la satisfacción del usuario es cada vez más alta, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Por su parte, Hernández (2011) en su artículo científico estableció la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción del usuario, por lo cual, ha

sostenido que: a) la satisfacción del usuario parte de un principio ontológico de satisfacción plena; b) la satisfacción es un estado mental que se produce a partir de las respuestas emocionales, intelectuales y materiales que se obtiene con la prestación del servicio; c) el servicio prestado se relaciona con la satisfacción del usuario; d) si bien es cierto, los modelos SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF permiten estudiar a la satisfacción, no obstante, para recabar datos más ricos en términos cognitivos, se requiere del incidente crítico, el grupo focal y el análisis de contenido; e) “la oportunidad, accesibilidad, relevancia, pertinencia, confiabilidad y precisión son atributos que deben medirse, así como, si la atención del personal es responsable, comprometido, confiable y si posee actitud de apoyo” (p. 363); y, f) la satisfacción del usuario debe ser estudiado profundamente tanto teórico como metodológico a fin de construir criterios apropiados a la disciplina del investigador, de manera que, el desarrollo de la disciplina sea consistente y sistemática. Por tanto, el estudio de la satisfacción del usuario requiere que se conozca ampliamente la manera en que se presta el servicio por parte de la institución, por lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Al respecto, Ibrahim et al. (2020) en su artículo científico han sostenido, por un lado, que la disponibilidad de servicio, la accesibilidad del servicio, la información, el tiempo, la atención al usuario, la comodidad, la seguridad y la imagen son factores que influyen en la satisfacción del usuario con el servicio prestado, y, por otro lado, que: a) para satisfacer al usuario se requiere que la institución preste un servicio eficiente, físicamente accesible, limpio, cómodo, asequible, confiable, seguro y adecuado; y, b) la información que se brinda debe ser exacto y actualizado periódicamente, así como también, que el personal de la institución sea educado y cortés con el usuario, lo cual se lograría con capacitación adecuada de manera constante. Así, mientras la prestación del servicio cumpla con los criterios en mención, existirá una satisfacción del usuario, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2010) en su artículo científico valoraron los factores determinantes de la calidad de servicio público percibido por los usuarios, y sus repercusiones sobre su satisfacción y credibilidad; razón por la cual, han sostenido que: a) su investigación compone un modelo que faculta la

mejora de la calidad de servicio, la satisfacción y credibilidad a través de la percepción del usuario; b) toda institución pública debe obtener la credibilidad del usuario; c) los aspectos técnicos, funcionales y generales de la institución son elementos que determinan la percepción del usuario; d) en el aspecto técnico, la institución debe asegurar que sus oficinas de atención al usuario estén actualizados y tengan una imagen adecuada, así como también, de que su personal dialogue constantemente con el usuario a fin de mejorar el servicio y la consignación de quejas, y que desarrolle formularios sencillos para su fácil comprensión; e) se logra la variación de la satisfacción del usuario cuando el personal de la institución es amable, analiza la situación del usuario y conoce el procedimiento, por lo que, es primordial la formación en técnicas de atención y conocimiento del procedimiento; f) para mejorar la administración pública se debe contar con un sistema de respuesta de quejas; g) genera mayor satisfacción en el usuario cuando el personal es amable y cuando el usuario conoce a la autoridad que debe solucionar su problema; y, h) el usuario apoya la gestión de la institución cuando percibe una mejor calidad de servicio. En consecuencia, existen factores de la calidad de servicio que guardan relación con la satisfacción del usuario, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

También, López y Arenas (2020) en su artículo científico establecieron lo mismos que se ha sostenido en la investigación.

Por último, Concha et al. (2022) en su artículo científico determinaron la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una municipalidad; de modo que, han sostenido que hay relación entre las mencionadas variables y que las instituciones deben mejorar el nivel de atención al usuario, el plazo de los trámites, el interés y la orientación hacia el usuario, todo esto con base en el sentido social del servicio con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario. En consecuencia, la satisfacción del usuario permite medir la calidad de servicio, por lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Por otro lado, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con los elementos tangibles* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a los elementos tangibles, según el resultado descriptivo, se observó que, el 15% de

los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio y el 30% consideraron que tiene nivel bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la mencionada dimensión tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que los elementos tangibles tienen nivel medio con un 62.5% y un 48.6%, respectivamente.

En esa inteligencia, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 1*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .523; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayores son los elementos tangibles en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019) y Redhead (2015) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

Por su parte, Henao (2019) en su artículo científico sostuvo que el modelo SERVQUAL permite medir adecuadamente la dimensión tangibilidad porque exige que las oficinas de atención al usuario sean amplios, implementados, limpios, “con equipos modernos y visiblemente atractivos, empero, el usuario resalta que el servicio sea confiable y funcione de manera adecuada desde un comienzo, con información veraz y un trato amable y veloz, y de ser el caso, de manera personalizada y acorde a las necesidades del usuario” (pp. 16-17). Por tanto, es necesario los elementos tangibles de una institución para medir la satisfacción del usuario, lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

De manera contraria, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la tangibilidad es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; no obstante, la presente investigación se opone a tal afirmación.

También, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la fiabilidad* de la fiscalía provincial

anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la fiabilidad, según el resultado descriptivo, se observó que, el 6.3% de los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio, el 32.5% consideraron que tiene nivel bajo y el 6.3% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la fiabilidad tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la fiabilidad tiene nivel medio con un 70%; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la fiabilidad tiene nivel alto con un 77.1%.

En esa línea de pensamiento, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 2*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .676; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la fiabilidad en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019) y Redhead (2015) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

De la misma manera, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la capacidad de respuesta* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la capacidad de respuesta, según el resultado descriptivo, se observó que, el 5% de los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 40% consideraron que tiene nivel medio, el 37.5% consideraron que tiene nivel bajo y el 17.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la capacidad de respuesta tiene nivel medio. Tales resultados no concuerdan con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la capacidad de respuesta tiene nivel alto con un 50% y un 68.6%.

En ese sentido, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 3*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .629; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la capacidad de respuesta en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo..

Del mismo modo, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la seguridad, según el resultado descriptivo, se observó que, el 1.3% de los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel muy alto, el 21.3% consideraron que tiene nivel alto, el 41.3% consideraron que tiene nivel medio, el 33.8% consideraron que tiene nivel bajo y el 2.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel medio. Tales resultados no concuerdan con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la seguridad tiene nivel alto con un 55% y un 68.6%.

En esa inteligencia, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 4*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .647; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la seguridad en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

En sentido contrario, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la seguridad es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; sin embargo, la presente investigación se opone a tal afirmación.

Asimismo, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022*; de modo que, en relación a la empatía, según el resultado descriptivo, se observó que, el 5% de los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel alto, el 66.3% consideraron que tiene nivel medio, el 26.3% consideraron que tiene nivel bajo y el 2.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la empatía tiene nivel medio con un 52.5%; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la empatía tiene nivel alto con un 74.3%.

En esa línea de pensamiento, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 5*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva media debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .445; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la empatía en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

Por otro lado, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la empatía es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; empero, la presente investigación se opone a tal afirmación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la variable calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se evidenció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis general, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .738, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre las variables en mención.

Segunda. – Que, respecto a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se advirtió que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 1, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .523, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Tercera. – Que, tocante a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se tiene que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 2, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .676, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Cuarta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 3, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .629, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Quinta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 4, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .647, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Sexta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 5, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .445, lo cual refleja una correlación positiva media entre la variable y la dimensión en mención.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Que, se desarrolle acciones que puedan garantizar la calidad de servicio brindado a todos los usuarios de los despachos de la FPCEDCF-JUNÍN, más aún, cuando la referida fiscalía tiene por función primordial de investigar y perseguir los delitos previstos y sancionados desde el artículo 382° hasta el 401° del CP, y en los supuestos de los delitos conexos, según Ley 29574, en representación de la sociedad con el respeto a la legalidad y en pro de los derechos y principios reconocidos a nivel legal, constitucional y convencional; de modo que, el servicio brindado les permita tener un adecuado nivel de satisfacción para que no exista quejas ni denuncias en contra del personal de la mencionada fiscalía.

Segunda. – Que, la FPCEDCF-JUNÍN implementen espacios amplios y ventilados a favor del usuario externo para su adecuada atención, la toma de declaraciones, la revisión de carpetas fiscales y demás diligencias donde participe el usuario externo; además, se recomienda que dicha fiscalía invierta en equipos modernos con sus respectivos implementos, en señalizaciones y en rampas para un mejor desempeño de su personal y para una mejor seguridad del usuario externo, y que controle la limpieza de sus instalaciones y la imagen de su personal fiscal y no fiscal.

Tercera. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN brinde información clara y precisa al usuario externo, se capacite constantemente (porque los delitos que son investigados bajo la competencia de dicha fiscalía requieren un personal capacitado, preparado, con experiencia y conocimientos jurídicos de especialidad, más aún, cuando los mismos investigados, procesados, acusados o sentenciados son mayormente funcionarios y servidores públicos) y atienda a los usuarios externos sin discriminación y en la fecha y hora programada a fin de que estos solucionen sus problemas lo más antes posible.

Cuarta. – Que, el personal fiscal de la FPCEDCF-JUNÍN provea en el plazo máximo de seis días hábiles todos los escritos presentados por el usuario externo, emita y notifique las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a Ley, y se organice para que pueda atender de manera oportuna a los usuarios externos. En ese sentido, se recomienda a dicha fiscalía que desarrolle una base de datos en el cual pueda tener información actualizada de los reclamos

realizados por sus usuarios con la finalidad de que pueda realizar programas a fin de que se pueda solucionar tales reclamos.

Quinta. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN domine toda la información de su especialidad para que aclare de manera adecuada todas las dudas del usuario externo y cumpla con todos los protocolos de bioseguridad al momento de que el usuario externo ingrese a las instalaciones de la mencionada fiscalía; así como también, que dicha fiscalía invierta en implementar zonas seguras para situaciones de emergencia.

Sexta. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN comprenda de manera adecuada las peticiones de los usuarios externos, respete los dispositivos normativos de carácter legal, constitucional y supranacional para garantizar los derechos de los usuarios externos, brinde un trato amable y respetuoso al usuario externo, y que respete el horario de trabajo.

REFERENCIAS

- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. [Tesis para obtener el título de Ingeniera en Administración de Empresas]. Universidad Central del Ecuador.
- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). *Operationalization of Variables*. Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”; 49 (2). Recuperado de https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52.
- Benavente, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración]. Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Chacón, A. (2011). *Leadership and Education: towards a quality educational management*. Revista Gestión de la Educación, Vol. 1, N° 2, pp. 144-165, ISSN 2215-2288, julio-diciembre, 2011. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/2146/2107>.
- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Cole, H. & Griffiths, M. (2007). *Social Interactions in Massively Multiplayer Online Role-Playing Gamers*. Cyberpsychology & Behavior, 10, 575-583.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2021). *Estadística comparativa de países respecto a las peticiones recibidas*. CIDH. https://public.tableau.com/views/3_0EstadisticasComparativasporpas/PorPaís?:embed=y&:embed_code_version=3&:loadOrderID=1&:display_count=y&:origin=viz_share_link.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2022). *Informe Anual 2021*. OEA. <https://www.oas.org/es/CIDH/informes/IA.asp?Year=2021>.
- Concha, C., Farfán, J., Bernal, M., Morales, J., & Farfán, D. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí*.

- Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6 (5), 1911-1931.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218.
- Decreto Legislativo N° 957 (2004). *Código Procesal Penal*.
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/77a924804e7d8bb38ff6ff2670ef9145/dl+957.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77a924804e7d8bb38ff6ff2670ef9145>.
- Espinoza, B. (2018). *Litigación penal. Manual de aplicación del proceso común*. (Tercera edición). Lima, Perú: Editorial Editora y Librería Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Espinoza, E. (2018). *Variables and their operationalization in educational research*. Part I. Revista Conrado, 14 (65), 39-49. Recuperado de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814/845>.
- Fernández, B. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Ciencias Administración (MBA) con mención en Dirección y Gestión Empresarial]. Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Giese, J. & Cote, J. (2000). *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review, 1 (1), pp. 1-22. Recuperado de <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>.
- Gonzales, R. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Guevara, V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Gutiérrez, P., Vásquez, J., & Cuesta, P. (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Vol. 20, Núm. 36, enero-abril, 2010, pp. 139-156. Universidad Nacional de

- Colombia. Bogotá, Colombia.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028011.pdf>.
- Henao, L. (2019). *Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises*. *Contaduría y Administración* 65 (3) 2020, 1-23.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>.
- Hernández, P. (2011). *The relevance of user satisfaction*. *Documentación de las Ciencias de la Información* 2011, Vol. 34, 349-368
http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). Ciudad de México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). *Data collection techniques and instruments*. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, publicación semestral, Vol. 9, No 17 (2020), pp. 51-53, ISSN: 2007-4913.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>.
- Herrero, A., García, M. & Rodríguez, I. (2005). *Calidad y valor percibido como condicionantes de la satisfacción: una aplicación en el sector de las Artes Escénicas*. *Revista de Economía y Empresa*, N° 54 y 55 Volumen XXIII (2ª Época) 2° y 3° Cuatrimestre 2005. Recuperado de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-CalidadYValorPercibidoComoCondicionantesDeLaSatisf-2336260.pdf>.
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en Gestión Empresarial Basado en Métodos Cuantitativos]. Universidad Técnica de Ambato.
- Huamán, W. (2021). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021*. [Tesis para obtener el grado

- académico de maestro en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Ibrahim, A., Borhan, M., Yusoff, N., & Ismail, A. (2020). *Rail-Based public transport service quality and user satisfaction – a literature review*. *Promet – Traffic & Transportation*, Vol. 32, 2020, No. 3, 423-435. <https://hrcak.srce.hr/file/349230>.
- López, F., & Arenas, S. (2020). *Quality management and user satisfaction of free legal assistance centers Lima*. *Revista Journal de Gobierno y Gestión Pública* Vol. N° 07 (2) / Semestre 2020 del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/212>.
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Meesala, A. & Paul, J. (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. *Journal of Retailing and Consumer Services* 40. Pp. 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Surcolombiana de Neiva. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
- Montero, I. & De la Cruz, M. (2016). *Metodología de la investigación científica*. (Primera edición). Huancayo, Perú: Editorial Grupo Crecentro S.A.C.
- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en Administración Pública]. Universidad Técnica de Ambato.
- Nuryanti, Y, Hutagalung, D., Nadeak, M., Abadiyah, S., & Novitasari, D. (2021). *Understanding the Links between System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction in the Context of Online Learning*.

- International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas), Vol. 02, No. 04. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/51/41>.
- Orellana, M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú – 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Palacios, J., Romero, H., & Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación jurídica*. (Primera edición). Lima, Perú: Editorial Editora y Librería Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en Gerencia de los Servicios de Salud]. Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Paukai, F. (2021). *Gestión del talento humano y Calidad de Servicio en la Municipalidad provincial de Bagua*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Ponce, S. (2020). *Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Real Academia Española (2021). *Diccionario de la lengua española*. (23.^a edición). [versión 23.5 en línea]. <https://dle.rae.es>.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reguant, M., & Martínez, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Barcelona: Diposit Digital de la UB. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>.

- Reyes, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán: 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración y Dirección de Empresas]. Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad Católica San Antonio.
- Sánchez, F. (2016). *La investigación científica aplicada al derecho*. (Primera edición). Lima, Perú: Editorial Ediciones Normas Jurídicas S.A.C.
- Sánchez, F. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13 (1), 102-122. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>.
- Timaná, O. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Ting, D. (2004). *Service Quality and Satisfaction Perceptions: Curvilinear and Interaction Effect*. The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22, 6, pp. 407-420.
- Toaquiza, N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en Gerencia de Instituciones de Salud]. Universidad Técnica de Ambato.
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Tribunal Constitucional (2005). *Sentencia recaída en el expediente 6260-2005-PHC/TC*. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/06260-2005-HC.pdf>.

- Umar, A. & Bahrum, R. (2017). *The mediating relationship of customer satisfaction between brand trust, brand social responsibility image with moderating role of switching cost*. *Advanced Science Letters*. Volume 23, Issue 9, September 2017, Pages 9020-9025. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.10015>.
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. (Primera edición). Universidad de La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vanhamme, J. & Snelders, D. (2001). *The role of surprise in satisfaction judgements*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, volume 14, 2001, pp. 27-45. Recuperado de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/03+Vanhamme+and+Snelders+2001.pdf>.
- Velásquez, I. (2008). *El derecho de defensa en el nuevo modelo procesal penal*. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/02/ivvv.htm>.
- Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Universidad Continental Blog Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Verdugo, R. & Turner, N. (1989). *The Impact of Surplus Schooling on Earnings: Some Additional Findings*. University of Wisconsin Press: *The Journal of Human Resources*. Vol. 24, No. 4; pp. 629-643 (15 pages). Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/145998>.
- Vergara, J. & Quesada, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado en 22 de febrero de 2022, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. (Tomo XIV). Barcelona, España: Fundación Bertelsmann. Recuperado de https://www.fundacionbertelsmann.org/wp-content/uploads/2021/10/06._ByG14_con-portada.pdf.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 3. Instrumentos de recopilación de datos.

Anexo 4. Cálculo de la muestra.

Anexo 5. Matriz de base de datos.

Anexo 6. Juicio de expertos.

Anexo 7. Declaratoria de originalidad del autor.

Anexo 8. Evidencias.

Anexo 9. Consentimiento informado.

ANEXO 1. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.							
AUTOR: Abg. André Antonio Castillo Martínez.							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				Niveles y Rango
			Variable X: Satisfacción de la defensa técnica del acusado				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?	Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Expectativa del servicio	Resolución de problemas.	1-6	Escala: Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				Preocupación por las necesidades del usuario.			
				Evaluación del servicio recibido.			
			Calidad percibida	Capacitación y calificación del personal.	7-28		
				Calidad percibida de las decisiones fiscales.			
			Valor percibido	Confiabilidad.	29-30		
Comprensión.							
			Comunicación.				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Y: Calidad de servicio				Niveles y Rango
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?	Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Elementos tangibles	Modernidad de equipos y materiales.	1-8	Escala: Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
				Calidad del ambiente e instalaciones.			
				Presencia y buena imagen.			
Fiabilidad	Información clara y precisa.	9-17					
	Personal capacitado y con experiencia.						
	Trabajo eficiente.						
	Interés por resolver problemas.						
Capacidad de respuesta	Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	de	Servicio de atención rápida y oportuna.	18-21		
				Disposición para informar.			
Seguridad	Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.		Conocimientos del personal.	22-25		
				Eficiencia de seguridad en el local.			
¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?	Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.	Empatía	Capacidad de percibir y comprender las peticiones.	26-30		
				Garantía de derechos de los usuarios.			
				Atención individualizada.			
				Horarios convenientes.			
				Trato amable y respetuoso hacia los usuarios.			
¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?	Determinar en qué medida la satisfacción	Existe correlación entre la					

<p>¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?</p>	<p>de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.</p>	<p>satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.</p>					
<p>Tipo y Diseño de Investigación</p>	<p>Población y Muestra</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p>	<p>Descriptiva</p>				
<p>Tipo: Básica Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental/Transversal correlacional. Método: Deductivo-inductivo.</p> <p>M  Ox r Oy</p> <p>Donde: M = es la muestra. Ox = Satisfacción de la defensa técnica del acusado (VX). r = es el coeficiente de correlación entre las dos variables. Oy = Calidad de servicio (VY).</p>	<p>Población: 100 abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín.</p> <p>Tipo de muestra: Probabilístico aleatorio simple porque permite elegir una muestra al azar mediante números aleatorios debido a que todos los integrantes o elementos de la muestra tienen las mismas posibilidades de ser elegidos.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>Tamaño de muestra: 80 abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCF-Junín.</p>	<p>Variable X: Satisfacción de la defensa técnica del acusado. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de encuesta de 30 ítems. Miden tres dimensiones asociadas para una medición general (expectativa del servicio, calidad percibida y valor percibido). Autor: André Antonio Castillo Martínez. Año:2022.</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de encuesta de 30 ítems. Miden cinco dimensiones asociadas para una medición general (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Autor: André Antonio Castillo Martínez. Año:2022.</p>	<p>Estadística descriptiva: Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.</p> <p>Los datos se procesaron otorgando códigos numéricos excluyente para su ingreso directo a la computadora. Se ha contado con el apoyo del Paquete Estadístico SPSS-V22 en español.</p> <p>Estadística inferencial: Para la contrastación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante la prueba del coeficiente correlacional de Tau-b de Kendall.</p>				

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES									
TÍTULO: Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.									
AUTOR: Abg. André Antonio Castillo Martínez.									
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA / VALORES			
Variable X: Satisfacción de la defensa técnica del acusado.	<p>Satisfacción del usuario. La satisfacción es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado (Verdugo y Turner, 1989). Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional (Ting, 2004). Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información (Vogt, 2004). El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado (Cole y Griffiths, 2007).</p> <p>La defensa técnica es un derecho fundamental que forma parte del derecho de defensa que en el proceso jurídico penal permite que todo investigado, procesado, acusado y sentenciado debe contar con un abogado de libre elección o de oficio con la finalidad de que dicho abogado defensor pueda garantizar un efectivo ejercicio de los</p>	<p>La satisfacción de la defensa técnica es cuando el abogado defensor considera que los operadores jurídicos penales (juez y fiscal) garantizan plenamente los derechos de su estado que patrocinado. Por tanto, será medida acorde a los indicadores de cada dimensión.</p>	Expectativa del servicio	Resolución de problemas.	1. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía apoya a los usuarios en solucionar sus problemas?	<p style="text-align: center;">Escala: Likert (Ordinal)</p> <p style="text-align: center;">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>			
			Preocupación por las necesidades del usuario.	Evaluación del servicio recibido.	2. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas de los usuarios?		3. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía tiene disposición en ayudar a los usuarios en relación a sus problemas?	4. ¿Con qué frecuencia la atención por parte de los fiscales contribuye con la solución de problemas de los usuarios?	
			Capacitación y calificación del personal.	Calidad percibida de las decisiones fiscales.	5. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía se preocupa por las necesidades de los usuarios?		6. ¿Con qué frecuencia los fiscales provinciales a cargo de los despachos evalúan el servicio que brinda su personal a los usuarios?	7. ¿Con qué frecuencia los fiscales se capacitan?	8. ¿Con qué frecuencia los fiscales se encuentran calificados para asumir el cargo que desempeñan?
			9. ¿Con qué frecuencia el personal no fiscal se encuentra capacitado y calificado para asumir el cargo que desempeña?	10. ¿Con qué frecuencia los fiscales cumplen con el esclarecimiento de las afirmaciones fácticas materia de denuncia?	11. ¿Con qué frecuencia los fiscales realizan actos de investigación que son pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?		12. ¿Con qué frecuencia los fiscales recaban medios de convicción lícitos y pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	13. ¿Con qué frecuencia los fiscales llevan a cabo los actos de investigación solicitados por las defensas técnicas de los investigados?	14. ¿Con qué frecuencia los fiscales ponen de conocimiento a los investigados de manera oportuna, clara, precisa y específica las afirmaciones fácticas que se les atribuye, así como los medios de convicción en que se basan tales afirmaciones?
			15. ¿Con qué frecuencia los fiscales emiten sus requerimientos debidamente motivados?	16. ¿Con qué frecuencia los fiscales realizan los actos especiales de investigación?	17. ¿Con qué frecuencia los fiscales cumplen los plazos establecidos para las diligencias preliminares, la formalización y continuación de la investigación preparatoria y la conclusión de la investigación preparatoria?		18. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación identifican plenamente al acusado?	19. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan la petición concreta de pena por las afirmaciones de delitos de su competencia?	20. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación construyen las proposiciones fácticas objetivo-indicativo, subjetivo y de circunstancias del caso?

	<p>derechos de su patrocinado concedidos por el Nuevo Código Procesal Penal, nuestra Constitución Política y normas supranacionales; así como también, dicha defensa es para que se respete los principios y valores de carácter constitucional (Velásquez, 2008).</p>				<p>21. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan las proposiciones de tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad de las afirmaciones de los delitos de su competencia?</p> <p>22. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan la proposición del título de participación delictiva del acusado?</p> <p>23. ¿Con qué frecuencia los fiscales en su acusación aplican en un sentido de afirmación la teoría de la determinación e individualización de la pena en cada caso?</p> <p>24. ¿Con qué frecuencia los fiscales formulan la proposición de pertinencia, conducencia, utilidad y licitud de los medios de convicción que tienen por finalidad acreditar el tema cognitivo con relevancia jurídico penal del caso?</p> <p>25. ¿Con qué frecuencia los fiscales realizan el análisis racional de carácter individual y conjunta de los medios de convicción de naturaleza directa e indiciaria que tienen por finalidad de acreditar el tema cognitivo con relevancia jurídico penal del caso?</p> <p>26. ¿Con qué frecuencia los fiscales ofrecen de manera objetiva los medios de prueba?</p>	
			<p>Confiabilidad.</p>		<p>27. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía brinda un trato amable y cordial a los usuarios?</p> <p>28. ¿Con qué frecuencia confía en el servicio brindado por el personal de la fiscalía?</p>	
			<p>Valor percibido</p>	<p>Comprensión.</p>	<p>29. ¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas, consultas y peticiones de los usuarios?</p>	
				<p>Comunicación.</p>	<p>30. ¿Con qué frecuencia la fiscalía dispone de diferentes medios impresos y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (periódico mural, afiches, página web, entre otros) para difundir información?</p>	
<p>Variable Y: Calidad de Servicio</p>	<p>La calidad de servicio desde la perspectiva de las expectativas, parte de la necesidad de atender las necesidades de los clientes o usuarios, es decir, incluye factores subjetivos vinculados con los juicios de las personas que reciben el producto o servicio (Chacón Mora, 2011).</p>	<p>La calidad de servicio está conformada por atributos y propiedades particulares de un producto o un servicio; en ese sentido, la calidad de servicio no está definida como una ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos, sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Modernidad de equipos y materiales.</p>	<p>1. ¿Los equipos (computadora, fotocopidora y otros) y los materiales (papel bond, resaltadores y otros) utilizados por el personal de la fiscalía son de los últimos tres años?</p> <p>2. ¿Las oficinas y los ambientes de la fiscalía para la atención a los usuarios, la toma de declaraciones y la revisión de las carpetas fiscales son de material noble, amplios y ventilados?</p> <p>3. ¿Del inicio del año 2020 se implementaron ambientes e instalaciones para atender a los usuarios por la coyuntura de la COVID-19?</p> <p>4. ¿Los ambientes y las instalaciones (señales de seguridad, rampas y otros) de la fiscalía se encuentran señalizados acorde a las disposiciones del INDECI?</p>	<p>Escala: Likert (Ordinal) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>
			<p>Presencia y buena imagen.</p>		<p>5. ¿El personal de la fiscalía utiliza los implementos y los insumos de bioseguridad para la protección y la prevención del coronavirus (COVID-19)?</p> <p>6. ¿El personal de la fiscalía presenta un aspecto pulcro ante los usuarios?</p> <p>7. ¿Los ambientes de la fiscalía se encuentran limpios?</p> <p>8. ¿Los comunicados de la fiscalía son visibles para el público?</p>	
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Información clara y precisa.</p>	<p>9. ¿El personal de la fiscalía brinda información clara y precisa que está libre de errores?</p>	
				<p>Personal capacitado y con</p>	<p>10. ¿Los fiscales y los asistentes en función fiscal están capacitados y tienen experiencia?</p>	

		necesidad definida. Por tanto, esta variable será medida considerando el modelo SERVQUAL.		experiencia.			
				Trabajo eficiente.	11. ¿El personal fiscal y no fiscal (asistentes administrativos, asistentes en función fiscal y peritos) de la fiscalía realizan su trabajo en el horario de oficina?		
					12. ¿El personal de la fiscalía cumple sus funciones de atención al usuario?		
					13. ¿El personal de la fiscalía orienta a los usuarios en los trámites que realizan?		
					14. ¿El personal de la fiscalía demuestra igualdad de trato con los usuarios?		
				Interés por resolver problemas.	15. ¿El personal de la fiscalía ayuda a resolver los problemas de los usuarios?		
					16. ¿El personal de la fiscalía atiende al usuario para que resuelva sus problemas?		
				Puntualidad en la atención	17. ¿El personal de la fiscalía respeta la fecha y la hora programada para la atención al usuario?		
			Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápida y oportuna.	18. ¿Los fiscales de la fiscalía proveen en el plazo de tres días hábiles los escritos presentados por los usuarios?		
					19. ¿El personal de la fiscalía emite y notifica las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a ley?		
				Disposición para informar.	20. ¿El personal de la fiscalía brinda información respecto a la situación de los usuarios?		
					21. ¿El horario de atención por parte del personal de la fiscalía permite atender a todos los usuarios?		
			Seguridad	Conocimientos del personal.	22. ¿El personal de la fiscalía domina la información de su especialidad para poder aclarar las dudas de los usuarios?		
					Eficiencia de seguridad en el local.	23. ¿El personal de seguridad cumple con los protocolos de bioseguridad al momento de que los usuarios ingresan a la fiscalía?	
						24. ¿Los pasadizos de la fiscalía son amplios y cuentan con señales de seguridad para evacuar en situaciones de emergencia?	
						25. ¿La fiscalía cuenta con zonas seguras internas para casos de emergencia?	
			Empatía	Capacidad de percibir y comprender las peticiones.	26. ¿El personal de la fiscalía comprende las peticiones de los usuarios?		
					Garantía de derechos de los usuarios.	27. ¿El personal de la fiscalía garantiza los derechos de los usuarios?	
					Atención individualizada.	28. ¿El personal de la fiscalía atiende al usuario de acuerdo a sus necesidades?	
					Horarios convenientes.	29. ¿El personal de la fiscalía brinda sus servicios de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. con una hora de descanso de lunes a viernes?	
				Trato amable y respetuoso hacia los usuarios.	30. ¿El personal de la fiscalía brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios?		

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

PARA LAS DEFENSAS TÉCNICAS DE LOS ACUSADOS

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín, para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima, por ello, se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- ✓ Marque con una "X" la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- ✓ Solo puede escoger una opción.

A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Ud. considere conveniente:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía apoya a los usuarios en solucionar sus problemas?					
2	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas de los usuarios?					
3	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía tiene disposición en ayudar a los usuarios en relación a sus problemas?					
4	¿Diga Ud. con qué frecuencia la atención por parte de los fiscales contribuye con la solución de problemas de los usuarios?					
5	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía se preocupa por las necesidades de los usuarios?					
6	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales provinciales a cargo de los despachos evalúan el servicio que brinda su personal a los usuarios?					
7	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales se capacitan?					
8	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales se encuentran calificados para asumir el cargo que desempeñan?					
9	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal no fiscal se encuentra capacitado y calificado para asumir el cargo que desempeña?					

10	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales cumplen con el esclarecimiento de las afirmaciones fácticas materia de denuncia?					
11	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales realizan actos de investigación que son pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?					
12	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales recaban medios de convicción lícitos y pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?					
13	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales llevan a cabo los actos de investigación solicitados por las defensas técnicas de los investigados?					
14	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales ponen de conocimiento a los investigados de manera oportuna, clara, precisa y específica las afirmaciones fácticas que se les atribuye, así como los medios de convicción en que se basan tales afirmaciones?					
15	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales emiten sus requerimientos debidamente motivados?					
16	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales realizan los actos especiales de investigación?					
17	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales cumplen los plazos establecidos para las diligencias preliminares, la formalización y continuación de la investigación preparatoria y la conclusión de la investigación preparatoria?					
18	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación identifican plenamente al acusado?					
19	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan la petición concreta de pena por las afirmaciones de delitos de su competencia?					
20	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación construyen las proposiciones fácticas objetivo-indicativo, subjetivo y de circunstancias del caso?					
21	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan las proposiciones de tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad de las afirmaciones de los delitos de su competencia?					
22	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación formulan la proposición del título de participación delictiva del acusado?					
23	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales en su acusación aplican en un sentido de afirmación la teoría de la determinación e individualización de la pena en cada caso?					
24	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales formulan la proposición de pertinencia, conducencia, utilidad y licitud de los medios de convicción que tienen por finalidad acreditar el tema cognitivo con relevancia jurídico penal del caso?					
25	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales realizan el análisis racional de carácter individual y conjunta de los medios de convicción de naturaleza directa e indiciaria que tienen por finalidad de acreditar el tema cognitivo con relevancia jurídico penal del caso?					
26	¿Diga Ud. con qué frecuencia los fiscales ofrecen de manera objetiva los medios de prueba?					
27	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía brinda un trato amable y cordial a los usuarios?					
28	¿Diga Ud. con qué frecuencia confía en el servicio brindado por el personal de la fiscalía?					
29	¿Diga Ud. con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas, consultas y peticiones de los usuarios?					
30	¿Diga Ud. con qué frecuencia la fiscalía dispone de diferentes medios impresos y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (periódico mural, afiches, página web, entre otros) para difundir información?					

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

PARA LAS DEFENSAS TÉCNICAS DE LOS ACUSADOS

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín, para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima, por ello, se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- ✓ Marque con una "X" la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- ✓ Solo puede escoger una opción.

A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Ud. considere conveniente:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Los equipos (computadora, fotocopidora y otros) y los materiales (papel bond, resaltadores y otros) utilizados por el personal de la fiscalía son de los últimos tres años.					
2	Las oficinas y los ambientes de la fiscalía para la atención a los usuarios, la toma de declaraciones y la revisión de las carpetas fiscales son de material noble, amplios y ventilados.					
3	Desde el inicio del año 2020 se implementaron ambientes e instalaciones para atender a los usuarios por la coyuntura de la COVID-19.					
4	Los ambientes y las instalaciones (señales de seguridad, rampas y otros) de la fiscalía se encuentran señalizados acorde a las disposiciones del INDECI.					
5	El personal de la fiscalía utiliza los implementos y los insumos de bioseguridad para la protección y la prevención del coronavirus (COVID-19).					
6	El personal de la fiscalía presenta un aspecto pulcro ante los usuarios.					

7	Los ambientes de la fiscalía se encuentran limpios.					
8	Los comunicados de la fiscalía son visibles para el público.					
9	El personal de la fiscalía brinda información clara y precisa que está libre de errores.					
10	Los fiscales y los asistentes en función fiscal están capacitados y tienen experiencia.					
11	El personal fiscal y no fiscal (asistentes administrativos, asistentes en función fiscal y peritos) de la fiscalía realizan su trabajo en el horario de oficina.					
12	El personal de la fiscalía cumple sus funciones de atención al usuario.					
13	El personal de la fiscalía orienta a los usuarios en los trámites que realizan.					
14	El personal de la fiscalía demuestra igualdad de trato con los usuarios.					
15	El personal de la fiscalía ayuda a resolver los problemas de los usuarios.					
16	El personal de la fiscalía atiende al usuario para que resuelva sus problemas.					
17	El personal de la fiscalía respeta la fecha y la hora programada para la atención al usuario.					
18	Los fiscales de la fiscalía proveen en el plazo de tres días hábiles los escritos presentados por los usuarios.					
19	El personal de la fiscalía emite y notifica las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a ley.					
20	El personal de la fiscalía brinda información respecto a la situación de los usuarios.					
21	El horario de atención por parte del personal de la fiscalía permite atender a todos los usuarios.					
22	El personal de la fiscalía domina la información de su especialidad para poder aclarar las dudas de los usuarios.					
23	El personal de seguridad cumple con los protocolos de bioseguridad al momento de que los usuarios ingresan a la fiscalía.					
24	Los pasadizos de la fiscalía son amplios y cuentan con señales de seguridad para evacuar en situaciones de emergencia.					
25	La fiscalía cuenta con zonas seguras internas para casos de emergencia.					
26	El personal de la fiscalía comprende las peticiones de los usuarios.					
27	El personal de la fiscalía garantiza los derechos de los usuarios.					
28	El personal de la fiscalía atiende al usuario de acuerdo a sus necesidades.					
29	El personal de la fiscalía brinda sus servicios de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. con una hora de descanso de lunes a viernes.					
30	El personal de la fiscalía brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios.					

ANEXO 4. Cálculo de la muestra.

La población está expresada por el grupo de casos coincidentes con una serie de singularidades representativas (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, la población del estudio estuvo conformada por cien (100) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la *Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín*.

La muestra es un subgrupo de la población. Por tanto, se aplicó la fórmula de poblaciones finitas para calcular la muestra del estudio:

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Dónde:

N = (tamaño poblacional)

Z = Nivel de confianza 1,96

p = proporción 0.5

e = Error estándar = 0.05

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(127 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.5098932$$

$$n = 80$$

Se obtuvo como muestra del estudio la cantidad de ochenta (80) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la *Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín*; dicha cantidad se halló probabilísticamente.

El muestreo es la forma de obtener la muestra, por lo cual, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple porque permitió elegir una muestra al azar mediante números aleatorios debido a que todos los integrantes o elementos de la muestra tienen las mismas posibilidades de ser elegidos; por consiguiente, el referido muestreo constituye la mejor forma de obtener una muestra representativa de una población que no es muy grande como ha sido en el presente caso.

ANEXO 5. Matriz de base de datos.

VARIABLE X: SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO																																
	D1						D2																								D3	
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3		
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	1	5	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2		
4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4		
5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2		
6	5	4	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	5	3	4	2	2	3	3	2	2	1	4	3	2	3	3		
7	4	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	3	3	2	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2		
8	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	2	5	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	4	2	2	1		
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2		
10	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
11	2	3	3	2	3	1	4	4	4	3	2	3	1	2	3	5	4	5	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3		
12	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	1		
13	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3		
14	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3		
15	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3		
16	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
17	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	5		
18	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2		
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3		
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1		
22	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1		
23	3	2	3	3	2	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2		
24	1	2	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2		
25	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2		

26	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	
27	2	2	2	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	
29	3	3	3	4	3	1	5	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	3	
30	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	1	
31	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	
32	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3
33	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	
34	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	
36	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	
37	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	
38	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
39	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	
40	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1
41	3	2	2	1	2	1	4	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	
42	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1
43	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	
44	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	
45	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	
46	2	1	1	2	2	1	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	
47	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	
48	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	
49	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	
50	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	
51	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
53	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	5	3	2	1	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
54	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3

57	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	3		
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3		
60	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3		
61	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	
63	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	5	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
65	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	2	1	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	
66	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	
67	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	
68	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
69	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	1	
70	2	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	4	3	2	4	4	2	2	1	3	2	2	1	
71	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	
72	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	3	2	2	
73	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	
74	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
75	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
76	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	
77	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	
78	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	
79	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	
80	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	

VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO																															
N°	D1								D2								D3					D4				D5					
	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	
1	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	
2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	
3	1	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	4	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	
4	4	3	5	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	
5	3	3	2	3	4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	3	
6	2	1	2	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	3	3	1	2	3	
7	4	2	1	2	4	5	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	4	
8	5	1	1	2	4	3	2	1	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	5	3	4	3	2	1	1	2	
9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
10	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	1	2	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	3	4	
12	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	5	5	
13	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	
16	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	
17	5	2	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	5	
19	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	1	1	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	3	4	2	
22	2	1	1	1	1	3	5	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3	4	3	
23	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	
24	1	1	1	1	2	4	4	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	
25	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	2	1	1	4

27	5	1	1	1	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	5	2	1	2	1	1	2	4
28	4	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
29	5	1	1	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4
30	3	2	1	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3
31	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3
32	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4
33	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	2	3	3
34	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4
37	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3
38	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
40	1	1	1	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	3	4	2
41	2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2
42	3	2	2	2	2	4	4	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2
43	3	2	1	1	1	4	4	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3
44	2	2	2	2	1	5	4	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	4	3
45	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	4	2
46	3	2	1	1	1	4	4	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2
47	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3
48	1	1	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3
49	3	2	1	2	1	4	4	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	4	3
50	4	2	1	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	2	3	3	3
51	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	5	2	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	1	2	2	3	3	3
53	5	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	4	4	5	1	1	3	2	3	2	3
54	5	1	1	1	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
56	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3
57	5	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3

58	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3
60	5	2	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4
61	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	5	1	1	2	2	3	3	3	3
62	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4
63	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	1	1	3	3	3	3	3	3
65	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	5	5
66	1	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2
67	2	2	2	1	2	4	3	1	1	2	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	4	4	4
68	1	1	1	1	1	4	4	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2
69	2	2	1	1	1	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1
70	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2
71	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1
72	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2
73	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
74	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	2
75	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	2
76	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
77	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	4	3	3
78	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	4	3	3
79	3	3	3	2	1	3	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2
80	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	4	2	2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Expectativa del servicio								
1	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía apoya a los usuarios en solucionar sus problemas?	X						
2	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas de los usuarios?	X						
3	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía tiene disposición en ayudar a los usuarios en relación a sus problemas?	X						
4	¿Con qué frecuencia la atención por parte de los fiscales contribuye con la solución de problemas de los usuarios?	X						
5	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X						
6	¿Con qué frecuencia los fiscales provinciales a cargo de los despachos evalúan el servicio que brinda su personal a los usuarios?	X						
Dimensión 2: Calidad percibida								
7	¿Con qué frecuencia los fiscales se capacitan?	X						
8	¿Con qué frecuencia los fiscales se encuentran calificados para asumir el cargo que desempeñan?	X						
9	¿Con qué frecuencia el personal no fiscal se encuentra capacitado y calificado para asumir el cargo que desempeña?	X						
10	¿Con qué frecuencia los fiscales cumplen con el esclarecimiento de las afirmaciones fácticas materia de denuncia?	X						
11	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan actos de investigación que son pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
12	¿Con qué frecuencia los fiscales recaban medios de convicción lícitos y pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
13	¿Con qué frecuencia los fiscales llevan a cabo los actos de investigación solicitados por las defensas técnicas de los investigados?	X						
14	¿Con qué frecuencia los fiscales ponen de conocimiento a los investigados de manera oportuna, clara, precisa y específica las afirmaciones fácticas que se les atribuye, así como los medios de convicción en que se basan tales afirmaciones?	X						
15	¿Con qué frecuencia los fiscales emiten sus requerimientos debidamente motivados?	X						
16	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan los actos especiales de investigación?	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Galindo Heredia José Antonio DNI: 43251422

Especialidad del validador: Maestro en Administración.

05 de diciembre de 2022.



Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Los equipos (computadora, fotocopidora y otros) y los materiales (papel bond, resaltadores y otros) utilizados por el personal de la fiscalía son de los últimos tres años.	X						
2	Las oficinas y los ambientes de la fiscalía para la atención a los usuarios, la toma de declaraciones y la revisión de las carpetas fiscales son de material noble, amplios y ventilados.	X						
3	Desde el inicio del año 2020 se implementaron ambientes e instalaciones para atender a los usuarios por la coyuntura de la COVID-19.	X						
4	Los ambientes y las instalaciones (señales de seguridad, rampas y otros) de la fiscalía se encuentran señalizados acorde a las disposiciones del INDECI.	X						
5	El personal de la fiscalía utiliza los implementos y los insumos de bioseguridad para la protección y la prevención del coronavirus (COVID-19).	X						
6	El personal de la fiscalía presenta un aspecto pulcro ante los usuarios.	X						
7	Los ambientes de la fiscalía se encuentran limpios.	X						
8	Los comunicados de la fiscalía son visibles para el público.	X						
Dimensión 2: Fiabilidad								
9	El personal de la fiscalía brinda información clara y precisa que está libre de errores.	X						
10	Los fiscales y los asistentes en función fiscal están capacitados y tienen experiencia.	X						
11	El personal fiscal y no fiscal (asistentes administrativos, asistentes en función fiscal y peritos) de la fiscalía realizan su trabajo en el horario de oficina.	X						
12	El personal de la fiscalía cumple sus funciones de atención al usuario.	X						
13	El personal de la fiscalía orienta a los usuarios en los trámites que realizan.	X						
14	El personal de la fiscalía demuestra igualdad de trato con los usuarios.	X						
15	El personal de la fiscalía ayuda a resolver los problemas de los usuarios.	X						
16	El personal de la fiscalía atiende al usuario para que resuelva sus problemas.	X						
17	El personal de la fiscalía respeta la fecha y la hora programada para la atención al usuario.	X						
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
18	Los fiscales de la fiscalía proveen en el plazo de tres días hábiles los escritos presentados por los usuarios.	X						

19	El personal de la fiscalía emite y notifica las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a ley.	X						
20	El personal de la fiscalía brinda información respecto a la situación de los usuarios.	X						
21	El horario de atención por parte del personal de la fiscalía permite atender a todos los usuarios.	X						
Dimensión 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
22	El personal de la fiscalía domina la información de su especialidad para poder aclarar las dudas de los usuarios.	X						
23	El personal de seguridad cumple con los protocolos de bioseguridad al momento de que los usuarios ingresan a la fiscalía.	X						
24	Los pasadizos de la fiscalía son amplios y cuentan con señales de seguridad para evacuar en situaciones de emergencia.	X						
25	La fiscalía cuenta con zonas seguras internas para casos de emergencia.	X						
26	El personal de la fiscalía comprende las peticiones de los usuarios.	X						
Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
27	El personal de la fiscalía garantiza los derechos de los usuarios.	X						
28	El personal de la fiscalía atiende al usuario de acuerdo a sus necesidades.	X						
29	El personal de la fiscalía brinda sus servicios de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. con una hora de descanso de lunes a viernes.	X						
30	El personal de la fiscalía brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios.	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Galindo Heredia José Antonio DNI: 43251422.....

Especialidad del validador: Maestro en Administración.

05 de diciembre de 2022.



Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Expectativa del servicio								
1	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía apoya a los usuarios en solucionar sus problemas?	X						
2	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas de los usuarios?	X						
3	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía tiene disposición en ayudar a los usuarios en relación a sus problemas?	X						
4	¿Con qué frecuencia la atención por parte de los fiscales contribuye con la solución de problemas de los usuarios?	X						
5	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X						
6	¿Con qué frecuencia los fiscales provinciales a cargo de los despachos evalúan el servicio que brinda su personal a los usuarios?	X						
Dimensión 2: Calidad percibida								
7	¿Con qué frecuencia los fiscales se capacitan?	X						
8	¿Con qué frecuencia los fiscales se encuentran calificados para asumir el cargo que desempeñan?	X						
9	¿Con qué frecuencia el personal no fiscal se encuentra capacitado y calificado para asumir el cargo que desempeña?	X						
10	¿Con qué frecuencia los fiscales cumplen con el esclarecimiento de las afirmaciones fácticas materia de denuncia?	X						
11	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan actos de investigación que son pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
12	¿Con qué frecuencia los fiscales recaban medios de convicción lícitos y pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
13	¿Con qué frecuencia los fiscales llevan a cabo los actos de investigación solicitados por las defensas técnicas de los investigados?	X						
14	¿Con qué frecuencia los fiscales ponen de conocimiento a los investigados de manera oportuna, clara, precisa y específica las afirmaciones fácticas que se les atribuye, así como los medios de convicción en que se basan tales afirmaciones?	X						
15	¿Con qué frecuencia los fiscales emiten sus requerimientos debidamente motivados?	X						
16	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan los actos especiales de investigación?	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lapa Lozano Augusto German DNI: 07449366

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

06 de diciembre de 2022.


 FISCAL PROVINCIAL(T)
Fiscalía Especializada en Delitos de
Corrupción de Funcionarios Públicos
en el ámbito del Poder Judicial
Distrito Fiscal de Junín

Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Los equipos (computadora, fotocopidora y otros) y los materiales (papel bond, resaltadores y otros) utilizados por el personal de la fiscalía son de los últimos tres años.	X						
2	Las oficinas y los ambientes de la fiscalía para la atención a los usuarios, la toma de declaraciones y la revisión de las carpetas fiscales son de material noble, amplios y ventilados.	X						
3	Desde el inicio del año 2020 se implementaron ambientes e instalaciones para atender a los usuarios por la coyuntura de la COVID-19.	X						
4	Los ambientes y las instalaciones (señales de seguridad, rampas y otros) de la fiscalía se encuentran señalizados acorde a las disposiciones del INDECI.	X						
5	El personal de la fiscalía utiliza los implementos y los insumos de bioseguridad para la protección y la prevención del coronavirus (COVID-19).	X						
6	El personal de la fiscalía presenta un aspecto pulcro ante los usuarios.	X						
7	Los ambientes de la fiscalía se encuentran limpios.	X						
8	Los comunicados de la fiscalía son visibles para el público.	X						
Dimensión 2: Fiabilidad								
9	El personal de la fiscalía brinda información clara y precisa que está libre de errores.	X						
10	Los fiscales y los asistentes en función fiscal están capacitados y tienen experiencia.	X						
11	El personal fiscal y no fiscal (asistentes administrativos, asistentes en función fiscal y peritos) de la fiscalía realizan su trabajo en el horario de oficina.	X						
12	El personal de la fiscalía cumple sus funciones de atención al usuario.	X						
13	El personal de la fiscalía orienta a los usuarios en los trámites que realizan.	X						
14	El personal de la fiscalía demuestra igualdad de trato con los usuarios.	X						
15	El personal de la fiscalía ayuda a resolver los problemas de los usuarios.	X						
16	El personal de la fiscalía atiende al usuario para que resuelva sus problemas.	X						
17	El personal de la fiscalía respeta la fecha y la hora programada para la atención al usuario.	X						
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
18	Los fiscales de la fiscalía proveen en el plazo de tres días hábiles los escritos presentados por los usuarios.	X						

19	El personal de la fiscalía emite y notifica las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a ley.	X						
20	El personal de la fiscalía brinda información respecto a la situación de los usuarios.	X						
21	El horario de atención por parte del personal de la fiscalía permite atender a todos los usuarios.	X						
Dimensión 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
22	El personal de la fiscalía domina la información de su especialidad para poder aclarar las dudas de los usuarios.	X						
23	El personal de seguridad cumple con los protocolos de bioseguridad al momento de que los usuarios ingresan a la fiscalía.	X						
24	Los pasadizos de la fiscalía son amplios y cuentan con señales de seguridad para evacuar en situaciones de emergencia.	X						
25	La fiscalía cuenta con zonas seguras internas para casos de emergencia.	X						
26	El personal de la fiscalía comprende las peticiones de los usuarios.	X						
Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
27	El personal de la fiscalía garantiza los derechos de los usuarios.	X						
28	El personal de la fiscalía atiende al usuario de acuerdo a sus necesidades.	X						
29	El personal de la fiscalía brinda sus servicios de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. con una hora de descanso de lunes a viernes.	X						
30	El personal de la fiscalía brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios.	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lapa Lozano Augusto German DNI: 07449366.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública. 06 de diciembre de 2022.



.....
Augusto German Lapa Lozano
FISCAL PROVINCIAL(T)
Fiscalía Especializada en Delitos de
Corrupción de Funcionarios Públicos
Ministerio de Economía y Finanzas Distrito Fiscal de Jurilli

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Expectativa del servicio								
1	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía apoya a los usuarios en solucionar sus problemas?	X						
2	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía comprende los problemas de los usuarios?	X						
3	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía tiene disposición en ayudar a los usuarios en relación a sus problemas?	X						
4	¿Con qué frecuencia la atención por parte de los fiscales contribuye con la solución de problemas de los usuarios?	X						
5	¿Con qué frecuencia el personal de la fiscalía se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X						
6	¿Con qué frecuencia los fiscales provinciales a cargo de los despachos evalúan el servicio que brinda su personal a los usuarios?	X						
Dimensión 2: Calidad percibida								
7	¿Con qué frecuencia los fiscales se capacitan?	X						
8	¿Con qué frecuencia los fiscales se encuentran calificados para asumir el cargo que desempeñan?	X						
9	¿Con qué frecuencia el personal no fiscal se encuentra capacitado y calificado para asumir el cargo que desempeña?	X						
10	¿Con qué frecuencia los fiscales cumplen con el esclarecimiento de las afirmaciones fácticas materia de denuncia?	X						
11	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan actos de investigación que son pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
12	¿Con qué frecuencia los fiscales recaban medios de convicción lícitos y pertinentes al objeto de la investigación preparatoria?	X						
13	¿Con qué frecuencia los fiscales llevan a cabo los actos de investigación solicitados por las defensas técnicas de los investigados?	X						
14	¿Con qué frecuencia los fiscales ponen de conocimiento a los investigados de manera oportuna, clara, precisa y específica las afirmaciones fácticas que se les atribuye, así como los medios de convicción en que se basan tales afirmaciones?	X						
15	¿Con qué frecuencia los fiscales emiten sus requerimientos debidamente motivados?	X						
16	¿Con qué frecuencia los fiscales realizan los actos especiales de investigación?	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cristóbal Aguirre Edwin Jesús DNI: 10516151

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

05 de diciembre de 2022.



Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Los equipos (computadora, fotocopidora y otros) y los materiales (papel bond, resaltadores y otros) utilizados por el personal de la fiscalía son de los últimos tres años.	X						
2	Las oficinas y los ambientes de la fiscalía para la atención a los usuarios, la toma de declaraciones y la revisión de las carpetas fiscales son de material noble, amplios y ventilados.	X						
3	Desde el inicio del año 2020 se implementaron ambientes e instalaciones para atender a los usuarios por la coyuntura de la COVID-19.	X						
4	Los ambientes y las instalaciones (señales de seguridad, rampas y otros) de la fiscalía se encuentran señalizados acorde a las disposiciones del INDECI.	X						
5	El personal de la fiscalía utiliza los implementos y los insumos de bioseguridad para la protección y la prevención del coronavirus (COVID-19).	X						
6	El personal de la fiscalía presenta un aspecto pulcro ante los usuarios.	X						
7	Los ambientes de la fiscalía se encuentran limpios.	X						
8	Los comunicados de la fiscalía son visibles para el público.	X						
Dimensión 2: Fiabilidad								
9	El personal de la fiscalía brinda información clara y precisa que está libre de errores.	X						
10	Los fiscales y los asistentes en función fiscal están capacitados y tienen experiencia.	X						
11	El personal fiscal y no fiscal (asistentes administrativos, asistentes en función fiscal y peritos) de la fiscalía realizan su trabajo en el horario de oficina.	X						
12	El personal de la fiscalía cumple sus funciones de atención al usuario.	X						
13	El personal de la fiscalía orienta a los usuarios en los trámites que realizan.	X						
14	El personal de la fiscalía demuestra igualdad de trato con los usuarios.	X						
15	El personal de la fiscalía ayuda a resolver los problemas de los usuarios.	X						
16	El personal de la fiscalía atiende al usuario para que resuelva sus problemas.	X						
17	El personal de la fiscalía respeta la fecha y la hora programada para la atención al usuario.	X						
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
18	Los fiscales de la fiscalía proveen en el plazo de tres días hábiles los escritos presentados por los usuarios.	X						

19	El personal de la fiscalía emite y notifica las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a ley.	X						
20	El personal de la fiscalía brinda información respecto a la situación de los usuarios.	X						
21	El horario de atención por parte del personal de la fiscalía permite atender a todos los usuarios.	X						
Dimensión 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
22	El personal de la fiscalía domina la información de su especialidad para poder aclarar las dudas de los usuarios.	X						
23	El personal de seguridad cumple con los protocolos de bioseguridad al momento de que los usuarios ingresan a la fiscalía.	X						
24	Los pasadizos de la fiscalía son amplios y cuentan con señales de seguridad para evacuar en situaciones de emergencia.	X						
25	La fiscalía cuenta con zonas seguras internas para casos de emergencia.	X						
26	El personal de la fiscalía comprende las peticiones de los usuarios.	X						
Dimensión 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
27	El personal de la fiscalía garantiza los derechos de los usuarios.	X						
28	El personal de la fiscalía atiende al usuario de acuerdo a sus necesidades.	X						
29	El personal de la fiscalía brinda sus servicios de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. con una hora de descanso de lunes a viernes.	X						
30	El personal de la fiscalía brinda un trato amable y respetuoso a los usuarios.	X						

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

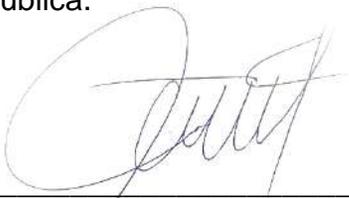
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: Ninguna. El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cristóbal Aguirre Edwin Jesús DNI: 10516151.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública. 05 de diciembre de 2022.



Firma del experto informante.

Declaratoria de Originalidad del Autor

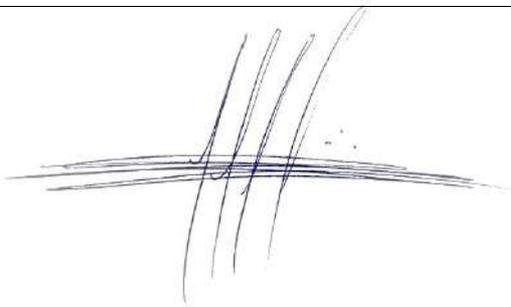
Yo, Castillo Martínez André Antonio, egresado de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Ate Vitarte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE LA DEFENSA TÉCNICA DEL ACUSADO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA FISCALÍA PROVINCIAL ANTICORRUPCIÓN DE HUANCAYO, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

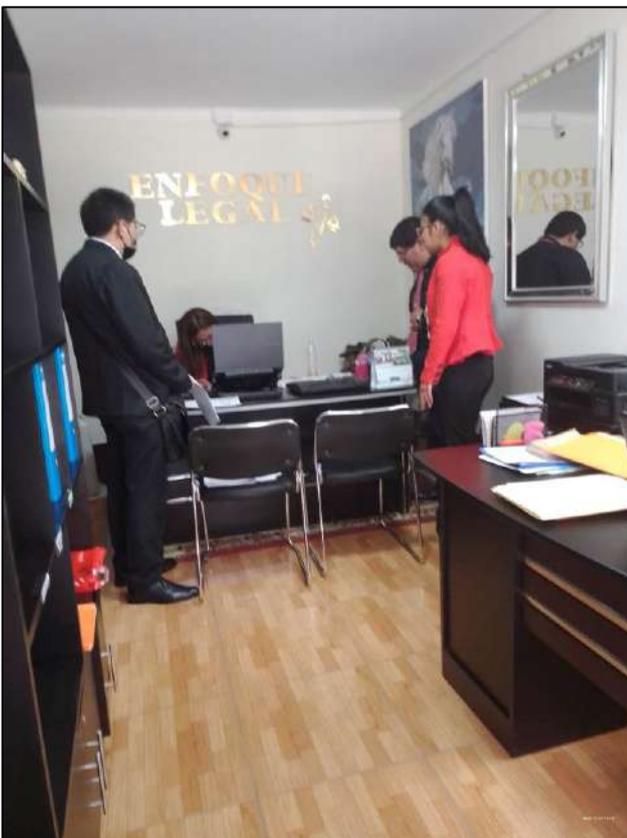
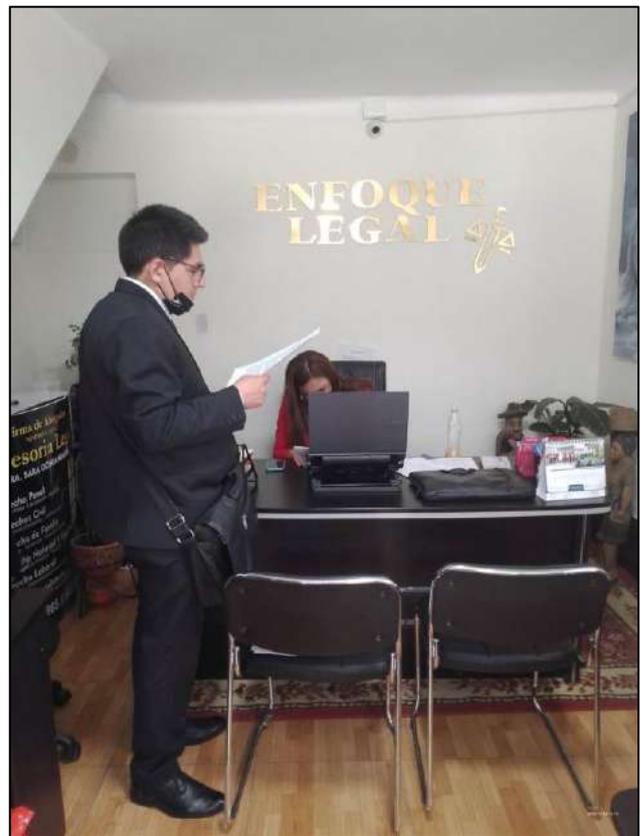
En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

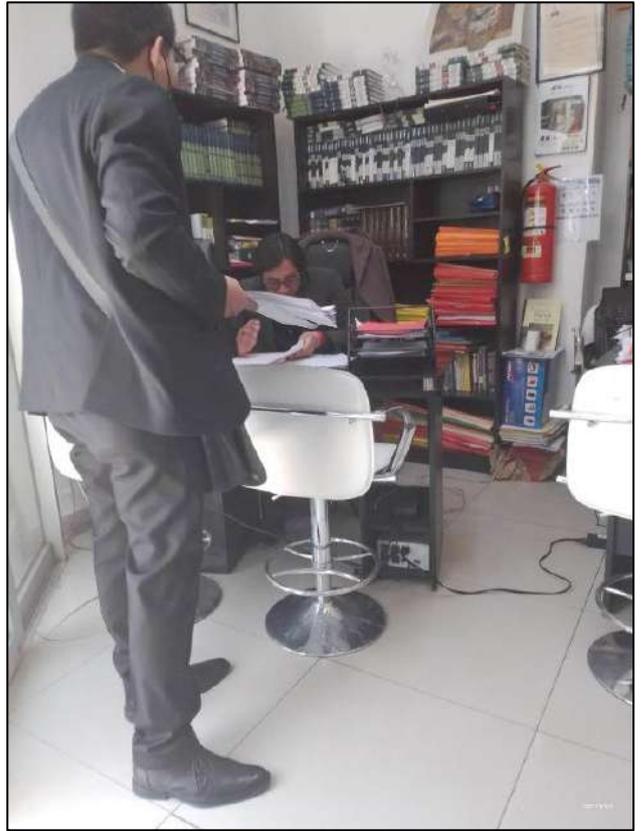


Huancayo, 12 de diciembre de 2022

CASTILLO MARTÍNEZ, André Antonio	
DNI: 71528241	
ORCID: 0000-0002-7194-7977	

ANEXO 8. Evidencias.





CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

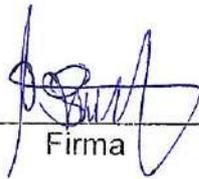
Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Sra. Ochoa - CAL 83943

Fecha y hora: 18-11-22


Firma

2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Aldo Justo Florentino Guisado

Fecha y hora: 18 / Nov / 2022 H: 11:44



Firma



Aldo J. Florentino Guisado
ABOGADO
CAJ. 2832

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Francisco Jorge Maldonado Lorenza CALN° 30944

Fecha y hora: 18-11-2022 12:28 pm


Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Galvez Vilcapoma Fano

Fecha y hora: 18-11-2022

ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"
ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"
MIG. [Firma]
MIG. ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"
ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"
ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"
ESTUDIO JURÍDICO "VILCAPOMA FANO"

Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

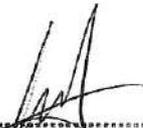
Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Brayan Angel Castañeda Huayazlaya

Fecha y hora: 18-11-2022 12:45 p.m.




Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: *Karol Andrea Nolasco Avila*

Fecha y hora: *18/11/22 - 10:00 a.m.*




Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Unbelina Flor Alvarado Quispe

Fecha y hora: 18/11/2022


Dra. U. Flor Alvarado Quispe
ABOGADA
C.A.J. N° 1141
Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Carla Vanessa Osorio Taipe

Fecha y hora: 24/11/2022 Hora: 11:10 a.m



Carla Vanessa Osorio Taipe
ABOGADO
CAJ 5763

Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: Eduardo Alberto Díaz Naupari

Fecha y hora: 24/11/22


Firma
C.A.J. 3843

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".

Investigador: Abg. André Antonio Castillo Martínez.

Propósito del estudio.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022" cuyo objetivo de la investigación es "Determinar en qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022". Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La referida investigación se da porque la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín no brinda un servicio de calidad, por lo cual, compromete la satisfacción de la defensa técnica del investigado, procesado o acusado.

Procedimiento.

Se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en las oficinas de los abogados defensores que llevan casos bajo la conducción de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Junín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Consideraciones.

1. **Participación voluntaria** (principio de autonomía).
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
2. **Riesgo** (principio de No maleficencia).
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.
3. **Beneficios** (principio de beneficencia).
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la satisfacción individual del abogado defensor; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la satisfacción de la defensa técnica del acusado.

4. **Confidencialidad** (principio de justicia).

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Castillo Martínez André Antonio con correo electrónico: acastillom200@gmail.com y Docente Asesor Galindo Heredia José Antonio con correo electrónico: jantoniogh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Encuestado.

Nombre y apellidos: William Aparicio Gutiérrez Píñes

Fecha y hora: 24.11.2022



Firma

C.A.J. 2716



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de
servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Castillo Martinez, Andre Antonio (orcid.org/0000-0002-7194-7977)

ASESOR:

Dr. Galindo Heredia, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)

CO-ASESOR:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan (orcid.org/0000-0002-1637-9815)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según la estadística comparativa de países respecto a las peticiones recibidas de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2021), Colombia lidera con 568 peticiones, México se encuentra en segundo lugar con 516 peticiones y Perú se ubica en el tercer lugar con 256 peticiones; peticiones que se realizan por las graves vulneraciones a los derechos humanos como es el derecho de defensa causadas por las autoridades del Poder Judicial y Ministerio Público en el proceso judicial sobre todo en materia penal.

Asimismo, la referida Comisión, en el Informe Anual 2021 (2022), sostiene que hay una permanente preocupación por las reiteradas violaciones a los derechos humanos, especialmente en las investigaciones de delitos por corrupción de funcionarios, donde las autoridades “no ofrecen las garantías mínimas y necesarias para que el acusado ejerza su derecho a una adecuada defensa legal” (CIDH, 2022, p. 701), pese a que estas autoridades del Sistema de Justicia Penal tienen el imperativo de salvaguardar el Estado de Derecho, el cual se logra cuando se investiga y sanciona el delito dentro del marco legal, constitucional y convencional.

En el Perú los servicios prestados por las instituciones públicas son inadecuadas, porque, según Ventura (2020), “el tiempo de espera es elevado, instalaciones inadecuadas, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, no se garantiza los derechos del usuario, entre otros” (p. 2). Además, la satisfacción del usuario no es considerado para brindar el servicio, pese a que las autoridades tienen la obligación de brindar servicios de calidad; por ello, si la calidad de servicio coincide con la calidad esperada significa que las necesidades y expectativas del usuario han sido satisfechas, y si no coinciden, se genera insatisfacción ciudadana.

Así, en el esclarecimiento de la verdad de proposiciones fácticas, se encuentra inmerso el sujeto (usuario) en quien recae la investigación preparatoria (primera etapa del proceso penal), que es denominado según el respectivo estadio procedimental del proceso penal ya sea como investigado, procesado, acusado o sentenciado; este usuario tiene derecho a la defensa técnica, el cual consta de ser asesorado en todo el referido proceso por un abogado particular o público (de oficio). Dicho abogado interactúa constantemente con el personal de

la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo para garantizar los derechos de su patrocinado; es decir, tal usuario recibe de manera directa el servicio.

Entonces, existen problemas en la calidad de servicio que brinda el personal de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo; problema que se genera porque la defensa técnica y su patrocinado perciben insatisfacción por las decisiones fiscales (fin del servicio prestado) como son las providencias, requerimientos fiscales y disposiciones fiscales que producen efectos jurídicos donde está inmerso el patrocinado. Por tanto, se compromete la satisfacción de dicha defensa al no contar con una decisión fiscal acorde a derecho ni ser notificado dentro del plazo razonable, lo cual, impide que se ejerza efectivamente el derecho de defensa que es un derecho fundamental o constitucional.

Por tal motivo, se formuló el problema general siguiente: ¿En qué medida la satisfacción de la defensa técnica del acusado (variable X -VX-) se relaciona con la calidad de servicio (variable Y -VY-) de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? Y, como problemas específicos: 1) ¿En qué medida la VX se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 2) ¿En qué medida la VX se relaciona con la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 3) ¿En qué medida la VX se relaciona con la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022? 4) ¿En qué medida la VX se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?; y, 5) ¿En qué medida la VX se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022?

Tal problema de investigación se justificará en el aspecto social, porque al determinar la relación que existe entre la satisfacción de la defensa técnica con la calidad de servicio se podrá conocer si es adecuado o no el servicio que brinda la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en beneficio de sus usuarios.

Desde la perspectiva teórica, la presente pesquisa consolidará los conocimientos de la satisfacción de la defensa técnica a fin de que la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo preste sus servicios considerando tales conocimientos.

Desde la visión metodológica, la presente investigación contribuirá con el desarrollo de la investigación cuantitativa relacionado a la Gestión Pública, el cual

se evidenciará cuando se consolide los conocimientos de la encuesta (técnica) y del cuestionario de encuesta (instrumento) para recopilar datos, que en el presente caso se realizará a la defensa técnica de los acusados de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, quienes opinarán y sugerirán sobre su conocimiento y experiencia con respecto al problema de investigación.

Con base a las preguntas formuladas, se planteó el objetivo general siguiente: Determinar en qué medida la VX se relaciona con la VY de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se formuló los objetivos específicos siguientes: 1) Determinar en qué medida la VX se relaciona con los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 2) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 3) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; 4) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; y, 5) Determinar en qué medida la VX se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Como posible solución al problema general se formuló la hipótesis general siguiente: Existe correlación entre la VX y la VY de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, como posibles soluciones a los problemas específicos se formularon las hipótesis específicas siguientes: 1) Existe correlación entre la VX y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 2) Existe correlación entre la VX y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 3) Existe correlación entre la VX y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 4) Existe correlación entre la VX y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. 5) Existe correlación entre la VX y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado plasma el resultado de la revisión exhaustiva de diversas investigaciones, las cuales brindan conceptos fundamentales para entender la naturaleza del problema de estudio.

Como *antecedentes internacionales* se tiene a Naranjo (2020) porque en su tesis ha concluido, “por un lado, que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, y, por otro lado, que el servicio brindado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios” (p. 68-69).

Hidalgo (2019) en su tesis ha concluido, por un lado, que se relacionan profundamente tales variables, y, por otro lado, que la percepción de un servicio inadecuado genera insatisfacción en el cliente.

Arias (2019) en su tesis propuso un plan de mejora para las variables de estudio por la insatisfacción de los usuarios ante la baja calidad del servicio prestado por la institución, mediante una “investigación cuantitativa, tipo básico de campo y bibliográfico, y nivel explicativo; asimismo, se usó las técnicas de observación directa y encuesta, los instrumentos de guía de observación y cuestionario de encuesta y el programa Excel para procesar y analizar los datos” (pp. 26-30). Por consiguiente, se concluyó que el usuario en general percibe insatisfacción por el servicio porque las instalaciones físicas son incómodas e inapropiadas, los uniformes no permiten identificar al personal, los requerimientos son atendidos de manera extemporánea, los impuestos son excesivos e injustos, y el personal carece de aptitudes, empatía y conocimientos por lo que dan inseguridad y desconfianza.

Henao (2019) en su artículo científico ha concluido: a) “los constructos expectativa, calidad de servicio y valor percibido son relevantes tanto directa como indirectamente para los antecedentes de la satisfacción del usuario”; b) el modelo SERVQUAL es importante para medir la calidad de servicio, sobre todo la dimensión tangibilidad “porque se requiere que los puntos de atención al usuario sean bien ambientados, limpios, con equipos modernos y visiblemente atractivos, empero, el usuario resalta que el servicio sea confiable y funcione de manera adecuada desde un comienzo, con información veraz y un trato amable y veloz, y de ser el caso, de manera personalizada y acorde a las necesidades del usuario”; c) “no se cumple la relación entre expectativa y satisfacción porque debe

interceder la calidad de servicio, este último es valorado por el usuario y, así, influye en la satisfacción”; y, d) desde una visión gerencial, “toda institución debe crear estrategias para entender las dudas del usuario, de modo que, permita brindar un servicio rápido, claro, sincero y con respeto” (pp. 16-17)

Meesala y Paul (2018) en su artículo científico concluyeron: a) los gerentes deben enfocarse en: i) la entrega oportuna de servicios, ii) empleados atentos, iii) precisión en la facturación, iv) comunicación adecuada sobre el tiempo de prestación de servicios, y, v) prontitud de los servicios; b) la actitud hacia el usuario, la comunicación adecuada y la prestación precisa del servicio por parte del personal son muy importantes para el éxito del servicio de la institución; c) la seguridad, empatía y tangibilidad son poco importantes, por lo que, no tienen vínculo con la satisfacción del usuario; y, d) el valor de la institución depende mucho del servicio que presta su personal.

Hernández (2011) en su artículo científico estableció la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción del usuario; de modo que, ha concluido: a) la satisfacción del usuario parte de un principio ontológico de satisfacción plena; b) el servicio que se presta guarda relación con la satisfacción del usuario; c) el estudio de la satisfacción es “adecuado a través de los modelos SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF, empero, para conocer a profundidad dicho constructo se requiere del incidente crítico, el grupo focal y el análisis de contenido” (p. 362); d) “la oportunidad, accesibilidad, relevancia, pertinencia, confiabilidad y precisión son atributos que deben medirse, así como, si la atención del personal es responsable, comprometido, confiable y si posee actitud de apoyo” (p. 363); y, e) se debe estudiar a profundidad la satisfacción del usuario tanto teórico como metodológico a fin de construir marcos acorde a la disciplina del investigador y así el desarrollo de la disciplina sea consistente y sistemática.

Ibrahim et al. (2020) en su artículo científico han concluido: a) los factores que influyen en la satisfacción del usuario con el servicio son: i) disponibilidad de servicio, ii) accesibilidad del servicio, iii) billete o pase, iv) información, v) tiempo, vi) atención al usuario, vii) comodidad, viii) seguridad, e, ix) imagen; b) la satisfacción del usuario requiere que toda institución desarrolle servicios que sean eficientes, físicamente accesibles y cuya capacidad satisfaga las necesidades del usuario, asimismo, el servicio debe ser limpio, cómodo, asequible, confiable y

seguro en beneficio del usuario; y, c) la información que se brinda debe ser exacto y actualizado periódicamente, así como también, que el personal de la institución sea educado y cortés con el usuario, lo cual se lograría con capacitación adecuada de manera constante.

Nuryanti et al. (2021) en su artículo científico han concluido: a) cuanto mejor sea la percepción de la calidad del sistema, mayor será la satisfacción de los usuarios, lo cual confirma estudios previos que afirman que la calidad del sistema tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario; b) cuanto mejor sea la percepción de la calidad de la información, mayor será la satisfacción del usuario del sistema de aprendizaje, lo cual confirma estudios previos que afirman que la calidad de la información tiene efecto significativo en la satisfacción del usuario; y, c) cuanto mejor sea la calidad del servicio, aumentará aún más la satisfacción del usuario, lo cual confirma estudios previos que afirman que el uso tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario.

Gutiérrez et al. (2010) en su artículo científico han concluido: a) “la investigación constituye un modelo que permite mejorar la calidad de servicio público, la satisfacción y credibilidad a través de la percepción del usuario”; b) las instituciones públicas deben obtener la credibilidad del usuario; c) los aspectos técnicos, funcionales y generales de toda institución pública son elementos que determinan la percepción del usuario; d) “en los aspectos técnicos se debe mejorar: i) asegurar de que los centros de atención al usuario estén actualizados y representen una adecuada imagen, ii) existir un dialogo constante con el usuario para mejorar la solicitud del servicios, el establecimiento de quejas y otros, y, iii) desarrollar formularios sencillos para su rápida comprensión”; e) el personal de la institución a través de sus “conocimientos sobre los procedimientos, su amabilidad y el análisis de la situación penal del usuario logran que se varíe la satisfacción del usuario, de modo que, es importante la formación en técnicas de atención y conocimiento del procedimiento”; f) “la utilización de un sistema de respuesta de quejas es una de las mejoras necesarias en las administraciones públicas en general”; g) el nivel de confianza que se alcanza influye en la satisfacción del usuario; h) “la calidad, directa e indirectamente, mediante la satisfacción, influye fuertemente en la credibilidad”; i) “los usuarios valoran más la amabilidad por parte del personal de la institución, sobre todo, cuando conocen a

la autoridad que debe solucionar sus problemas”; y, j) cuando se percibe una mejor calidad de servicio, los usuarios apoyan la gestión. (pp. 152-154)

Como *antecedentes nacionales* se tiene a Reyes (2020) porque en su tesis ha concluido “que hay relación positiva entre las variables de estudio y entre seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles con satisfacción del usuario” (p. 33).

López y Arenas (2020) en su artículo científico han concluido: a) “la calidad de servicio se asocia a la satisfacción del usuario, asimismo, que la gestión de la calidad de servicio en el sector público se desarrolla entre mala y regular con 28.2 %, y respecto a la satisfacción del usuario, existe indiferencia e insatisfacción con 19.8 %”; b) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción del trato profesional durante la atención al usuario, asimismo, el 13.4 % de los usuarios, no se encuentran satisfechos con el trato durante la atención, y respecto al profesionalismo del asesor legal, existe insatisfacción con un 16.5 %”; c) “la calidad de servicio incide en la satisfacción por la información recibida, asimismo, el 10.7 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con la fluidez de la comunicación que han tenido con el personal de la institución”; d) “la calidad de servicio se asocia a la satisfacción por los resultados de la gestión de la institución, asimismo, respecto a la obtención de resultados, el 61.7 % de los usuarios se encuentran insatisfechos”; e) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción por la accesibilidad en la institución, asimismo, el 15.4 % de los usuarios que se presentan en la institución se encuentran insatisfechos con la accesibilidad ofrecida, es más, el 20.1 % de los usuarios están insatisfechos por la ubicación geográfica de la institución”; y, f) “la calidad de servicio se asocia con la satisfacción por la confianza brindada por el asesor legal de la institución, asimismo, el 21.1 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con la confianza que les trasmite el personal de la institución.” (pp. 121-122)

Concha et al. (2022) en su artículo científico han concluido: a) “existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la fuerza de correlación es positivo alto con un 0.880”; y, b) las autoridades “deben mejorar sus niveles de atención al usuario en sus procesos de gestión documentaria, además, deben mostrar interés y brindar orientación adecuada con pertinencia y

sentido social de servicio a fin de que la percepción de satisfacción en los servicios sea cada vez mejor.” (p. 18)

Guevara (2020) en su tesis ha concluido, por un lado, que hay relación positiva (significativa) entre tales variables y entre “seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía con la satisfacción del usuario, y, por otro lado, que no hay relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario” (p. 34).

Orellana (2019) en su tesis ha concluido que: “a) hay correlación moderada entre calidad de servicio, empatía y elementos tangibles con satisfacción del usuario; b) existe correlación baja entre fiabilidad y capacidad de respuesta con satisfacción del usuario; y, c) hay correlación alta entre seguridad y satisfacción del usuario interno de tal institución” (pp. 30-31).

Torres (2020) en su tesis ha concluido que hay correlación positiva (significativa) entre “calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de tal institución” (p. 33).

Cifuentes (2017) en su tesis ha concluido que “existe relación significativa positiva entre calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de dicha entidad, por lo que, a mejor calidad de servicio mejor satisfacción del usuario” (p. 70).

Paripancca (2019) en su tesis ha concluido que hay relación significativa “entre calidad de atención, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios externos de tal institución” (pp. 65-66).

Maturrano (2019) en su tesis ha concluido que “hay relación positiva (significativa) entre calidad de servicio, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción del usuario de tal institución, por lo que, la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario” (pp. 37-38).

Redhead (2015) en su tesis ha concluido que “hay correlación directa y significativa entre calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía con la satisfacción de los usuarios de dicho centro de salud” (p. 120).

Benavente (2019) en su tesis ha concluido que hay “correlación positiva (relación directa) entre calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción del usuario” (p. 96).

Fernández (2018) en su tesis ha concluido que “hay correlación directa y positiva entre calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario de dicho centro de salud” (p. 91).

Respecto a las *bases teóricas* de la VARIABLE X; esta variable es compleja porque comprende a los constructos *satisfacción del usuario* y *defensa técnica del acusado*.

El primero es el resultado de la evaluación de la forma en que se ha prestado un servicio o es la valoración ulterior a la comparación entre las expectativas y la experiencia ante la institución por parte del usuario.

Meesala y Paul (2018) la definen como un factor fundamental en el momento de interactuar continuamente con la institución que provee bienes o servicios; es más, aumenta en la medida en que la prestación del servicio supere las expectativas.

Morales y Hernández mencionan que la satisfacción se basa en la “percepción del usuario y la satisfacción de la expectativa debido a que se conoce la necesidad del usuario; empero, debemos considerar que este procedimiento es muy complicado en mérito a que toda persona identifica distintos atributos que tiene el bien o servicio” (Arias, 2019, p. 21).

Por consiguiente, la satisfacción se caracteriza por su respuesta, foco y etapa. En relación a la primera característica, tal constructo es una respuesta (cognitiva afectiva) del usuario. El segundo, al producto comprado o servicio contratado. La tercera, es cuando se produce la satisfacción, tanto antes, durante o después del consumo.

Ahora, también tenemos al *usuario*; este es la persona natural que recibe determinado bien o servicio por parte de una institución, sea ejerciendo su derecho o a cambio de una contraprestación a fin de satisfacer su requerimiento.

El usuario se clasifica en externo e interno. El *usuario externo* es aquel sujeto de derecho que no pertenece a la institución, pero necesita satisfacer su necesidad a través del bien o servicio que brinda una institución sea pública o

privada. El *usuario interno* también es un sujeto de derecho, pero tiene vínculo contractual de naturaleza civil o laboral con la institución, por ende, participa desde la elaboración hasta la entrega del bien o servicio, de modo que, es un usuario y a la vez proveedor dentro de la institución.

También tenemos el constructo *defensa técnica del acusado*; razón por la cual, es necesario introducirnos a los conocimientos aportados por el Derecho porque esta disciplina desarrolla ampliamente dicha figura jurídica.

Entonces, el derecho a la defensa es un derecho fundamental de naturaleza procesal que forma parte de las garantías del debido proceso; es decir, puede ser ejercido en cualquier procedimiento, sea laboral, penal, civil u otro.

El referido derecho se vulnera cuando se impide a cualquiera de las partes procesales de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces a fin de garantizar sus derechos e intereses legítimos.

En consecuencia, la defensa técnica es un derecho fundamental que forma parte del derecho de defensa que en el proceso jurídico penal permite que todo investigado, procesado, acusado y sentenciado cuente con un abogado de libre elección o de oficio con la finalidad de que dicho abogado defensor pueda garantizar un efectivo ejercicio de los derechos de su patrocinado concedidos por el Nuevo Código Procesal Penal, nuestra Constitución Política y normas supranacionales; así como también, dicha defensa es para que se respete los principios y valores de carácter constitucional (Velásquez, 2008).

La defensa técnica en materia penal tiene los siguientes derechos: a) goza de todos los derechos concedidos a nivel legal, constitucional y convencional; b) interrogar a su patrocinado, testigos, peritos y demás procesados; c) asesorar en sede policial; d) recurrir a un perito acorde a sus intereses; e) participar en las, salvo algunas excepciones; f) ofrecer medios de pruebas; g) presentar peticiones orales o escritas; h) acceso a los expedientes judicial y fiscal; i) obtener copias simples de los expedientes; j) entrevistarse con su patrocinado en el establecimiento donde se encuentra detenido; k) actuar acorde a derecho; e, l) presentar peticiones acorde a derecho (NCPD).

Para evaluar la calidad percibida existen modelos como son: el modelo de la imagen de Grönroos, el modelo del triángulo de los servicios de Albrecht y el modelo de las discrepancias de Berry-Parasuraman-Zeithaml. Este último modelo

ha permite obtener mejores resultados; razón por la cual, se recomienda mayormente su aplicación a comparación del modelo de la imagen.

Ahora, la satisfacción de la defensa técnica del acusado está compuesta por tres dimensiones, las cuales son: expectativa del servicio, calidad percibida y valor percibido.

La *expectativa del servicio* es la esperanza o posibilidad del usuario de obtener algún bien o servicio que satisfaga su necesidad; por ello, la expectativa del usuario es producto de tal situación.

En ese sentido, los usuarios externos de las instituciones privadas crean expectativas respecto al índice de satisfacción que se les entrega como consecuencia de recibir bienes y servicios, y con base en tales expectativas ejecutan las compras; en cambio, los usuarios externos de las instituciones públicas consideran los dispositivos normativos que regulan el actuar de las autoridades para generar expectativas, y su proceder se da en mérito a estas expectativas.

Por consiguiente, el primer usuario externo cuando está insatisfecho frecuentemente busca otro bien que está en la competencia y devalúa el producto original; al contrario, el segundo usuario externo cuando está insatisfecho frecuentemente se queja utilizando las vías legales o los medios de comunicación.

La *calidad percibida* es como estima el usuario al servicio brindado por la institución; es decir, es la valoración de lo que recibe por parte de la institución.

Así pues, en el sector público, por un lado, la calidad percibida en su vertiente de calidad técnica se refleja como una valoración del usuario respecto a la gestión y organización de las actividades dirigidas a satisfacer sus necesidades, por lo cual, se rige bajo criterios normativos de carácter administrativos y en los servicios que se brinda en el Sistema Jurídico Penal peruano se rige bajo criterios jurídico normativo de carácter administrativo, procesal penal, constitucional y convencional; y, por otro lado, la calidad percibida en su vertiente de calidad funcional se refiere a la evaluación del usuario concerniente a su interacción con el servidor público (Herrero et al., 2005).

En consecuencia, el valor percibido es una evaluación que proporciona varios procedimientos; por una parte, desde lo relativo, por la implicancia de las preferencias de los usuarios que se transforman en elementos para dar un juicio

mediante los servicios, y, por otra parte, desde la experiencia, a razón de que el valor, así como depende de la compra, también depende de las vivencias provenientes del consumo (Henao, 2019). Por lo esgrimido, el usuario externo de las instituciones públicas considerará la manera de cómo comprende su problema o necesidad la autoridad competente y la manera de cómo se comunica dicha autoridad.

Concerniente a las *bases teóricas* del segundo objeto de estudio *calidad de servicio*. Cabe precisar que, en la academia, el término *calidad* tiene varias definiciones acordeS a las posturas de los autores y organizaciones; no obstante, a fin de desarrollar la presente investigación, dicho constructo es la forma en que se presta el servicio para lograr satisfacer al usuario.

Respecto a la *importancia de la calidad*, se debe considerar a la lealtad porque esta es una actividad planificada destinada a proveer bienes y servicios de calidad óptima al usuario a fin de generar confianza de este sujeto y así se pueda satisfacer sus diferentes requerimientos; asimismo, para lograr la calidad es necesario controlar todos los procedimientos desde la elaboración de bienes y servicios hasta su entrega (Arias, 2019).

Ahora, el término *servicio* que viene del latín *servitium* es “acción y efecto de ejercer un cargo o de encargarse de alguien”. En ese sentido, Kotler establece que el servicio “es toda actividad o beneficio que una parte beneficia a la otra” (Arias, 2019, p. 17); empero, el servicio es intangible y se representa con la acción que recibe el usuario para que este último pueda satisfacer su requerimiento (necesidad específica). En ese sentido, el servicio que brinda todo sujeto de derecho (natural o jurídico) debe satisfacer los intereses, las utilidades, cortesía u otros elementos en beneficio del usuario externo. Así, el *servicio* se diferencia del *bien*, sea en su producción, consumo y evaluación.

Por último, el *carácter perecedero* se da luego de que se realice simultáneamente la producción y el consumo porque debe ser consumido en el instante de la producción; de modo que, el servicio no puede almacenarse ni se puede inventariar.

En consecuencia, por las mencionadas características intrínsecas que presenta el servicio, la evaluación de su calidad es más complicada a comparación de la evaluación de la calidad de los productos tangibles.

Por consiguiente, las instituciones públicas o privadas dan mayor atención a la *calidad de servicio* y a la *satisfacción del usuario*.

Concerniente a la *calidad de servicio*, se tiene que en los últimos tiempos se ha convertido en una estrategia de distinción, en la cual es utilizada para generar mayor rentabilidad y productividad; igualmente, es para mejorar la imagen de la institución y ganar la lealtad de los usuarios (Toaquiza, 2016).

Los conceptos referidos consideran los postulados de Deming y Juran, donde la importancia de la calidad se enfoca en el usuario, específicamente en la percepción que tiene el usuario más no de la institución; por ello, la calidad es captada por los ojos de quien lo aprecia; por ende, toda institución debe ofrecer valores para diferenciarse de la competencia a fin de brindar un servicio óptimo; esto se logra con estrategias concretas que permitan mejorar el servicio brindado para generar satisfacción en los usuarios.

La *calidad de servicio* está compuesta por:

Los *elementos tangibles* están representados por toda aquella evidencia física del servicio que el usuario observa.

La *fiabilidad* se refiere a que el servicio brindado por la institución debe ser eficiente y correcto desde el primer contacto con el usuario, y se relaciona con: i) el respeto del procedimiento previamente establecido, ii) efectuar adecuadamente las labores de trabajo, y, iii) brindar el servicio dentro del plazo (Arias, 2019).

La *capacidad de respuesta* es la disposición de la institución para responder oportunamente las consultas del usuario, el cual, debe mejorarse constantemente a fin de superar las expectativas estipuladas (Arias, 2019).

La *seguridad* permite generar credibilidad y confianza a partir del servicio brindado.

La *empatía* refleja el mecanismo de ofrecer de manera personalizada el servicio al usuario con la debida atención y cuidado.

III. METODOLOGÍA

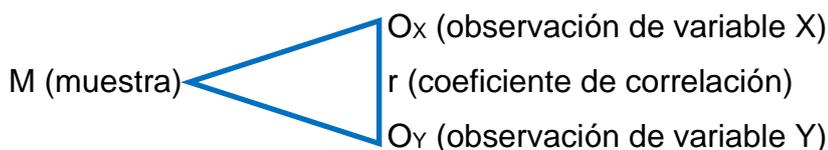
3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha aplicado el método hipotético – deductivo porque se analizó toda la teoría vinculada a las variables de estudio para luego confrontarlo con los datos de la realidad a fin de determinar la medida en que se relaciona la variable X con la variable Y de la FPCEDCF-JUNÍN, y así se pudo obtener adecuadas conclusiones.

También, se utilizó el tipo de investigación básica y transeccional; el primero porque se generó conocimientos y el segundo porque se ha obtenido datos en un momento determinado.

Se utilizó el nivel de investigación relacional para conocer el grado de asociación entre la variable X y la variable Y.

Por otro lado, se ha utilizado el diseño no experimental y correlacional porque no se manipuló las variables y se ha relacionado las mencionadas variables. Tal diseño es el siguiente:



3.2. Variables y operacionalización

La variable es lo que se quiere observar o medir, y para que adquiera valor científico, se debe relacionar con otra u otras.

La *operacionalización de variables* es una fragmentación del objeto de estudio para su correcta medición.

La *dimensión* de una variable es una propiedad del objeto de estudio. El *indicador* es una particularidad del objeto de estudio.

En consecuencia, considerando los criterios antes expuestos, tocante a las variables X e Y, su operacionalización se ubica en el ANEXO 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está expresada por todos los sujetos de análisis; por tanto, fueron cien (100) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCF-JUNÍN.

La muestra es un fragmento de tales sujetos; de modo que, aplicando la fórmula de poblaciones finitas, se obtuvo como muestra la cantidad de ochenta (80) abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCFJUNIN; dicha cantidad se halló probabilísticamente (muestreo probabilístico aleatorio simple).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El *dato* es información obtenida de una unidad de análisis y debe guardar relación con el objeto de estudio; asimismo, se recaban a través de instrumentos válidos y confiables.

La técnica (encuesta) está compuesta por varios procedimientos a fin de lograr el objetivo de la investigación. El instrumento (cuestionario) permite obtener datos.

La *escala de Likert* contiene ítems y refleja afirmación, generalmente, es recomendable cinco respuestas.

Respecto a la *validez*, la eficiencia del cuestionario, ha sido valorado por tres especialistas versados en trabajos académicos, quienes lo valoraron y luego dieron su opinión favorable para la aplicabilidad del cuestionario estructurado para las defensas técnicas de los acusados de la FPCEDCFJUNIN. Asimismo, dicha validez también ha sido examinada con la prueba piloto, que también ha servido para la *confiabilidad* del instrumento.

Por consiguiente, mediante las relaciones entre los ítems, el Coeficiente Alpha de Cronbach generalizado para la VX es de .817 y para la VY es de .655.

3.5. Procedimientos

En la etapa de planificación, se prepararon los cuestionarios de encuesta y se efectuaron encuentros programados con los abogados defensores (encuestados) para que firmen el consentimiento informado individualmente previa lectura del documento.

Luego, se aplicó el referido cuestionario de manera presencial y personal, así como también, se tomó las medidas de bioseguridad generadas por COVID-19, toda vez que, se visitó las oficinas de los abogados que patrocinan casos bajo la conducción de la FPCEDCFJUNIN.

Considerando que la muestra de estudio es de ochenta (80) abogados, se efectuó la tabulación de datos para que sean analizados y procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial que ha sido logrado a través del programa SPSS.

Por último, se ha mostrado las conclusiones arribadas y las recomendaciones apropiadas en relación al problema de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección ha sido mediante la encuesta, el cual fue concretizado con el cuestionario para la VX y la VY.

Los resultados del procesamiento de datos se han reflejado en tablas que han mostrado a las variables con sus respectivas dimensiones.

Para realizar el análisis e interpretación de los datos recabados, se utilizó diversos estándares cuantitativos, provenientes de los cuestionarios de encuesta.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos han sido a través de tablas y figuras que han contenido información de la estadística descriptiva, los cuales permitieron comprender las propiedades de las variables de estudio.

En ese sentido, luego de sistematizar la información acopiada, se ha procedido a realizar la tabulación de los datos, el cual se ejecutó en una computadora personal empleando el software de estadística llamado SPSS (versión 26). Las consecuencias han sido mostradas en cuadros de doble entrada con sus respectivos gráficos. El estudio de los resultados se ha determinado con numerales y porcentuales precisando lo más representativo.

El estadígrafo tomado en consideración ha sido el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó la *Declaración de Singapur* sobre la *Integridad en la Investigación*, por lo que: a) nos haremos responsables de la honradez de la investigación; b) hemos cumplido a cabalidad con las disposiciones normativas y políticas relacionadas con la investigación; c) se ha documentado el presente trabajo de investigación para que pueda ser verificado y reproducido; d) hemos

compartido los datos y resultados abiertamente y sin demora; e) asumiremos toda clase de responsabilidades como consecuencia de desarrollar el presente trabajo de investigación; f) se ha mencionado a todas las personas que aportaron significativamente a la presente investigación; g) se ha evaluado de manera imparcial, rápida y rigurosa, así como se ha respetado la confidencialidad; h) no ha existido algún conflicto de intereses; e, i) se ha denunciado toda conducta irresponsable en la investigación.

En ese sentido, se ha considerado los siguientes principios de la referida declaración: a) la honestidad porque se ha cumplido a cabalidad con nuestros deberes como investigadores; b) la responsabilidad porque al ser conscientes de nuestras obligaciones, hemos actuado conforme a ellas; c) la buena gestión porque se ha respetado la autoría de todos los trabajos de investigación que son objeto de estudio; y, d) la cortesía profesional porque se ha brindado un trato amable.

Ahora, en el marco nacional, se aplicó los principios del CNIC del CONCYTEC: a) integridad porque hemos cumplido con nuestras obligaciones como investigadores; b) honestidad intelectual porque se ha respetado la autoría de los trabajos de investigación consultados; c) objetividad e imparcialidad al momento de ejecutar la investigación; d) veracidad, justicia y responsabilidad para los resultados; y, e) transparencia porque se ha actuado sin conflicto de interés. También, se ha presentado los resultados con honestidad y transparencia. Además, se utilizó las normas APA 7° edición.

Por último, la presente investigación ha sido revisada por el servicio de prevención de plagio Turnitin para conocer su autenticidad y originalidad, procedimiento establecido por la Universidad César Vallejo, mediante el cual se ha obtenido un porcentaje menor al 25% de similitud.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

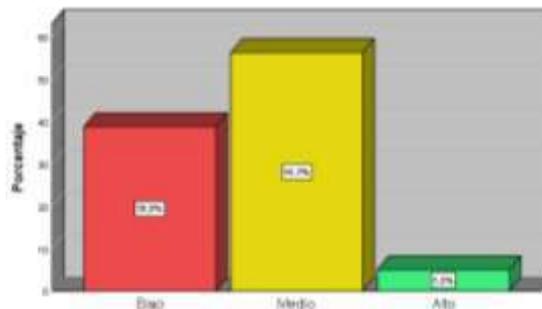
Detalle de variable X

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	38,8	38,8	38,8
	Medio	45	56,3	56,3	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 1

Detalle de variable X



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 8.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la satisfacción de la defensa técnica del acusado tiene nivel alto; 45 que corresponden al 56.3% consideran que tiene nivel medio; asimismo, 31 que corresponden al 38.8% consideran que tiene nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la satisfacción de la defensa técnica del acusado tiene nivel medio y bajo.

Tabla 2

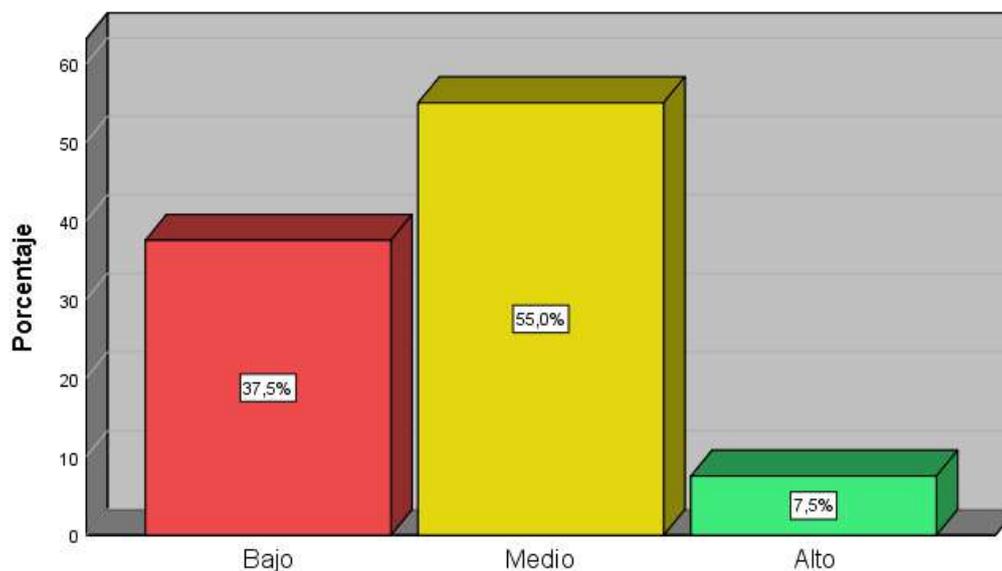
Detalle de variable Y

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	37,5	37,5	37,5
	Medio	44	55,0	55,0	92,5
	Alto	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 2

Detalle de variable Y



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 9.

Interpretación. De 80 encuestados, 6 que corresponden al 7.5% consideran que la calidad de servicio tiene nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tiene nivel medio; asimismo, 30 que corresponden al 37.5% consideran que tiene nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la calidad de servicio tiene nivel medio y bajo.

Tabla 3

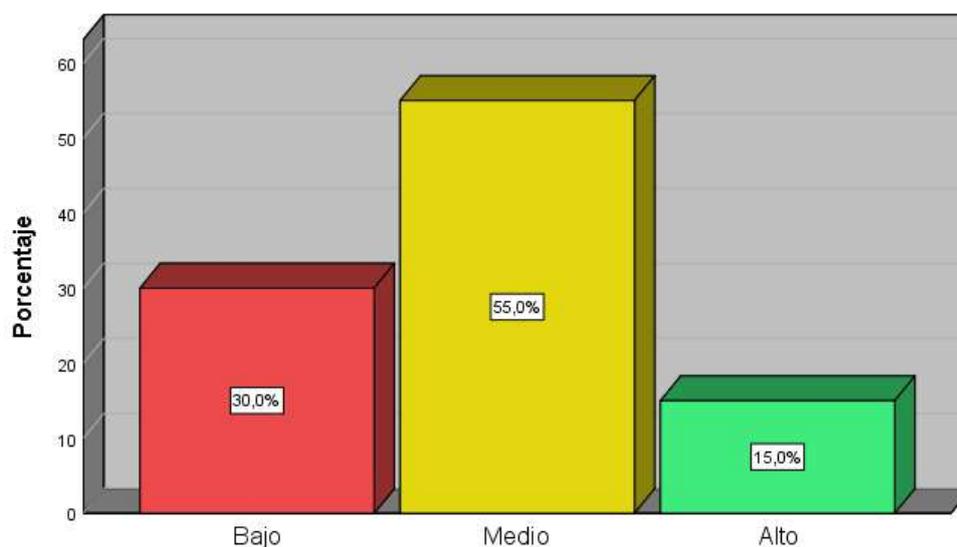
Detalle de dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30,0	30,0	30,0
	Medio	44	55,0	55,0	85,0
	Alto	12	15,0	15,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 3

Detalle de dimensión 1



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 10.

Interpretación. De 80 encuestados, 12 que corresponden al 15% consideran que los elementos tangibles tienen nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tienen nivel medio; asimismo, 24 que corresponden al 30% consideran que tienen nivel bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que los elementos tangibles tienen nivel medio y bajo.

Tabla 4

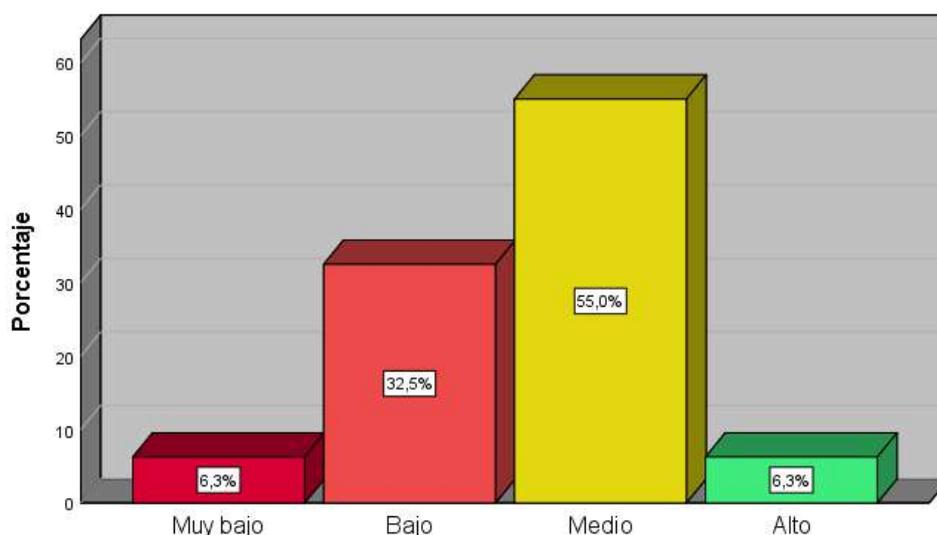
Detalle de dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Bajo	26	32,5	32,5	38,8
	Medio	44	55,0	55,0	93,8
	Alto	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 4

Detalle de dimensión 2



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 11.

Interpretación. De 80 encuestados, 5 que corresponden al 6.3% consideran que la fiabilidad tiene nivel alto; 44 que corresponden al 55% consideran que tiene nivel medio; 26 que corresponden al 32.5% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 5 que corresponden al 6.3% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la fiabilidad tiene nivel medio y bajo.

Tabla 5

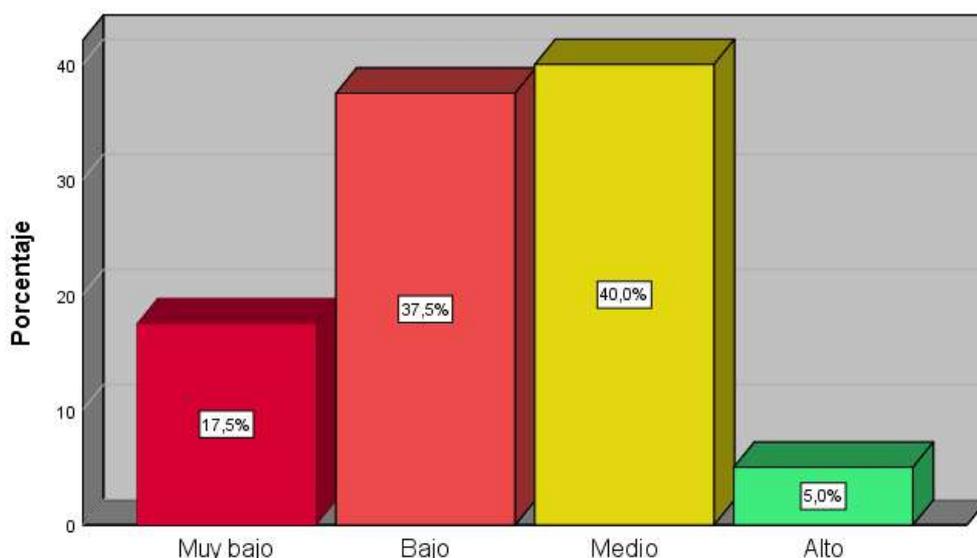
Detalle de dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Bajo	30	37,5	37,5	55,0
	Medio	32	40,0	40,0	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 5

Detalle de dimensión 3



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 12.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la capacidad de respuesta tiene nivel alto; 32 que corresponden al 40% consideran que tiene nivel medio; 30 que corresponden al 37.5% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 14 que corresponden al 17.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la capacidad de respuesta tiene nivel medio y bajo.

Tabla 6

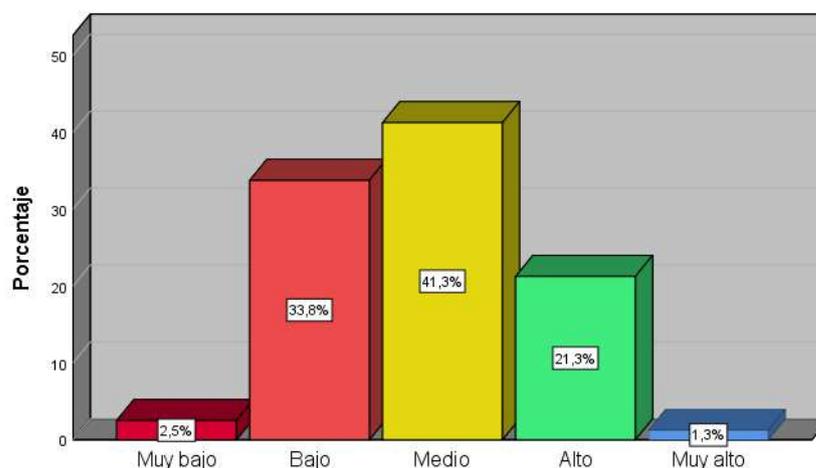
Detalle de dimensión 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	27	33,8	33,8	36,3
	Medio	33	41,3	41,3	77,5
	Alto	17	21,3	21,3	98,8
	Muy alto	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 6

Detalle de dimensión 4



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 13.

Interpretación. De 80 encuestados, 1 que corresponde al 1.3% considera que la seguridad tiene nivel muy alto; 17 que corresponden al 21.3% consideran que tiene nivel alto; 33 que corresponden al 41.3% consideran que tiene nivel medio; 27 que corresponden al 33.8% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 2 que corresponden al 2.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel medio y bajo.

Tabla 7

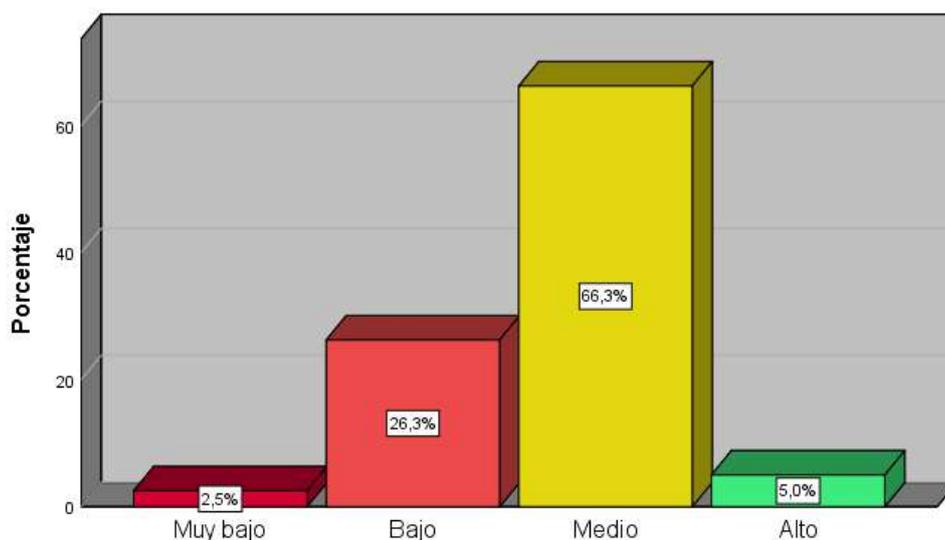
Detalle de dimensión 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	21	26,3	26,3	28,7
	Medio	53	66,3	66,3	95,0
	Alto	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Figura 7

Detalle de dimensión 5



Fuente. Elaboración propia en relación a la Tabla 14.

Interpretación. De 80 encuestados, 4 que corresponden al 5% consideran que la empatía tiene nivel alto; 53 que corresponden al 66.3% consideran que tiene nivel medio; 21 que corresponden al 26.3% consideran que tiene nivel bajo; asimismo, 2 que corresponden al 2.5% consideran que tiene nivel muy bajo; lo cual, nos permite inferir que mayoritariamente los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel medio y bajo.

4.2. Resultados inferenciales

P.H.G.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre variable X y variable Y

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis general (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Ahora, el coeficiente de correlación de $.738$ señala *correlación positiva considerable* entre las mencionadas variables. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la calidad de servicio.

P.H.E. 1.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 9

Correlación entre variable X y dimensión 1

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Elementos tangibles
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 1 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.523$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayores son los elementos tangibles.

P.H.E. 2.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 10

Correlación entre variable X y dimensión 2

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 2 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de .676 señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la fiabilidad.

P.H.E. 3.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre variable X y dimensión 3

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Capacidad de respuesta
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 3 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.629$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la capacidad de respuesta.

P.H.E. 4.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre variable X y dimensión 4

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Seguridad
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,647**
		N	80	80
	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,647**	1,000
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 4 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de $.647$ señala *correlación positiva considerable* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la seguridad.

PHE 5.

H_0 : No existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

H_a : Existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022.

Tabla 13

Correlación entre variable X y dimensión 5

			Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Empatía
Tau_b de Kendall	Satisfacción de la defensa técnica del acusado	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Empatía	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta aplicada a la defensa técnica de los acusados de la FPCEDCF-HYO.

Interpretación. En la tabla de Tau-b de Kendall observamos que el grado de significancia estadística de $.000 < .050$ nos permite desechar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis específica 5 (alternativa); por consiguiente, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Asimismo, se observa que, el coeficiente de correlación de .445 señala *correlación positiva media* entre la variable y la dimensión en mención. Así pues, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la empatía.

V. DISCUSIÓN

En la gestión pública moderna se da importancia a la forma en que las instituciones públicas prestan sus servicios a fin de conocer si garantizan o no los derechos de la ciudadanía; razón por la cual, es necesario obtener información del usuario externo de la institución pública.

Considerando lo esgrimido y los hallazgos obtenidos, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la calidad de servicio* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022. Para esto, se tomó en cuenta el modelo de las discrepancias de Berry-Parasuraman-Zeithaml, porque se analizó, por un lado, la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado que es una variable de naturaleza compleja porque comprende los constructos satisfacción del usuario y defensa técnica del acusado, y, por otro lado, la variable calidad de servicio.

Entonces, mayoritariamente los encuestados consideraron que la referida variable tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Orellana (2019) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la variable satisfacción del usuario tiene nivel medio con un 42.5% y grado de satisfacción regular con un 60.4%, respectivamente; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) y Torres (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la satisfacción del usuario tiene nivel alto con un 77.1% y con un 60%, respectivamente.

Ahora, concerniente a la variable calidad de servicio, según el resultado descriptivo, se observó que, el 7.5% de los encuestados consideraron que dicha variable tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio y el 37.5% consideraron que tiene nivel bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la referida variable tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Orellana (2019) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la variable calidad de servicio tiene nivel medio con un 65% y es regular con un 60.4%, respectivamente; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) y Torres (2020) porque sus encuestados

consideraron mayoritariamente que la calidad de servicio tiene nivel alto con un 71.4% y con un 63.7%, respectivamente.

En ese sentido, *como resultado de la prueba de hipótesis general*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .738. Por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la calidad de servicio en la mencionada fiscalía.

Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Naranjo (2020), Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

También, Henao (2019) en su artículo científico sostuvo que la calidad de servicio es relevante de manera directa e indirecta para la satisfacción del usuario, por ende, para brindar un servicio respetuoso, sincero, rápido y claro, desde una visión gerencial, la institución debe establecer estrategias con la finalidad de que se comprenda las dudas del usuario, así se coincide con los resultados de nuestra investigación.

Asimismo, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que toda autoridad debe enfocarse en la entrega oportuna de servicios, en un personal atento, en una comunicación adecuada durante la prestación del servicio, en la prontitud de los servicios y en la disposición del personal para ayudar a los usuarios; es más, tales autores enfatizan que la actitud hacia el usuario, la comunicación adecuada y la prestación precisa del servicio por parte del personal son muy importantes para el éxito del servicio de la institución, todo esto genera el valor de la institución que depende significativamente del servicio prestado al usuario. En consecuencia, ante una mejor prestación del servicio, la satisfacción del usuario es cada vez más alta, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Por su parte, Hernández (2011) en su artículo científico estableció la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción del usuario, por lo cual, ha

sostenido que: a) la satisfacción del usuario parte de un principio ontológico de satisfacción plena; b) la satisfacción es un estado mental que se produce a partir de las respuestas emocionales, intelectuales y materiales que se obtiene con la prestación del servicio; c) el servicio prestado se relaciona con la satisfacción del usuario; d) si bien es cierto, los modelos SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF permiten estudiar a la satisfacción, no obstante, para recabar datos más ricos en términos cognitivos, se requiere del incidente crítico, el grupo focal y el análisis de contenido; e) “la oportunidad, accesibilidad, relevancia, pertinencia, confiabilidad y precisión son atributos que deben medirse, así como, si la atención del personal es responsable, comprometido, confiable y si posee actitud de apoyo” (p. 363); y, f) la satisfacción del usuario debe ser estudiado profundamente tanto teórico como metodológico a fin de construir criterios apropiados a la disciplina del investigador, de manera que, el desarrollo de la disciplina sea consistente y sistemática. Por tanto, el estudio de la satisfacción del usuario requiere que se conozca ampliamente la manera en que se presta el servicio por parte de la institución, por lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Al respecto, Ibrahim et al. (2020) en su artículo científico han sostenido, por un lado, que la disponibilidad de servicio, la accesibilidad del servicio, la información, el tiempo, la atención al usuario, la comodidad, la seguridad y la imagen son factores que influyen en la satisfacción del usuario con el servicio prestado, y, por otro lado, que: a) para satisfacer al usuario se requiere que la institución preste un servicio eficiente, físicamente accesible, limpio, cómodo, asequible, confiable, seguro y adecuado; y, b) la información que se brinda debe ser exacto y actualizado periódicamente, así como también, que el personal de la institución sea educado y cortés con el usuario, lo cual se lograría con capacitación adecuada de manera constante. Así, mientras la prestación del servicio cumpla con los criterios en mención, existirá una satisfacción del usuario, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2010) en su artículo científico valoraron los factores determinantes de la calidad de servicio público percibido por los usuarios, y sus repercusiones sobre su satisfacción y credibilidad; razón por la cual, han sostenido que: a) su investigación compone un modelo que faculta la

mejora de la calidad de servicio, la satisfacción y credibilidad a través de la percepción del usuario; b) toda institución pública debe obtener la credibilidad del usuario; c) los aspectos técnicos, funcionales y generales de la institución son elementos que determinan la percepción del usuario; d) en el aspecto técnico, la institución debe asegurar que sus oficinas de atención al usuario estén actualizados y tengan una imagen adecuada, así como también, de que su personal dialogue constantemente con el usuario a fin de mejorar el servicio y la consignación de quejas, y que desarrolle formularios sencillos para su fácil comprensión; e) se logra la variación de la satisfacción del usuario cuando el personal de la institución es amable, analiza la situación del usuario y conoce el procedimiento, por lo que, es primordial la formación en técnicas de atención y conocimiento del procedimiento; f) para mejorar la administración pública se debe contar con un sistema de respuesta de quejas; g) genera mayor satisfacción en el usuario cuando el personal es amable y cuando el usuario conoce a la autoridad que debe solucionar su problema; y, h) el usuario apoya la gestión de la institución cuando percibe una mejor calidad de servicio. En consecuencia, existen factores de la calidad de servicio que guardan relación con la satisfacción del usuario, de modo que, coincide con los resultados de nuestra investigación.

También, López y Arenas (2020) en su artículo científico establecieron lo mismos que se ha sostenido en la investigación.

Por último, Concha et al. (2022) en su artículo científico determinaron la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una municipalidad; de modo que, han sostenido que hay relación entre las mencionadas variables y que las instituciones deben mejorar el nivel de atención al usuario, el plazo de los trámites, el interés y la orientación hacia el usuario, todo esto con base en el sentido social del servicio con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario. En consecuencia, la satisfacción del usuario permite medir la calidad de servicio, por lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

Por otro lado, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con los elementos tangibles* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a los elementos tangibles, según el resultado descriptivo, se observó que, el 15% de

los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio y el 30% consideraron que tiene nivel bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la mencionada dimensión tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que los elementos tangibles tienen nivel medio con un 62.5% y un 48.6%, respectivamente.

En esa inteligencia, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 1*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y los elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .523; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayores son los elementos tangibles en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019) y Redhead (2015) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

Por su parte, Henao (2019) en su artículo científico sostuvo que el modelo SERVQUAL permite medir adecuadamente la dimensión tangibilidad porque exige que las oficinas de atención al usuario sean amplios, implementados, limpios, “con equipos modernos y visiblemente atractivos, empero, el usuario resalta que el servicio sea confiable y funcione de manera adecuada desde un comienzo, con información veraz y un trato amable y veloz, y de ser el caso, de manera personalizada y acorde a las necesidades del usuario” (pp. 16-17). Por tanto, es necesario los elementos tangibles de una institución para medir la satisfacción del usuario, lo cual, coincide con los resultados de nuestra investigación.

De manera contraria, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la tangibilidad es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; no obstante, la presente investigación se opone a tal afirmación.

También, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la fiabilidad* de la fiscalía provincial

anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la fiabilidad, según el resultado descriptivo, se observó que, el 6.3% de los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 55% consideraron que tiene nivel medio, el 32.5% consideraron que tiene nivel bajo y el 6.3% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la fiabilidad tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la fiabilidad tiene nivel medio con un 70%; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la fiabilidad tiene nivel alto con un 77.1%.

En esa línea de pensamiento, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 2*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .676; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la fiabilidad en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019) y Redhead (2015) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

De la misma manera, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la capacidad de respuesta* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la capacidad de respuesta, según el resultado descriptivo, se observó que, el 5% de los encuestados consideraron que dicha dimensión tiene nivel alto, el 40% consideraron que tiene nivel medio, el 37.5% consideraron que tiene nivel bajo y el 17.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la capacidad de respuesta tiene nivel medio. Tales resultados no concuerdan con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la capacidad de respuesta tiene nivel alto con un 50% y un 68.6%.

En ese sentido, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 3*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .629; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la capacidad de respuesta en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo..

Del mismo modo, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la seguridad* de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022; de modo que, en relación a la seguridad, según el resultado descriptivo, se observó que, el 1.3% de los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel muy alto, el 21.3% consideraron que tiene nivel alto, el 41.3% consideraron que tiene nivel medio, el 33.8% consideraron que tiene nivel bajo y el 2.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la seguridad tiene nivel medio. Tales resultados no concuerdan con lo sostenido por Reyes (2020) y Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la seguridad tiene nivel alto con un 55% y un 68.6%.

En esa inteligencia, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 4*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva considerable debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .647; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la seguridad en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

En sentido contrario, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la seguridad es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; sin embargo, la presente investigación se opone a tal afirmación.

Asimismo, *se determinó la medida en que la satisfacción de la defensa técnica del acusado se relaciona con la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022*; de modo que, en relación a la empatía, según el resultado descriptivo, se observó que, el 5% de los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel alto, el 66.3% consideraron que tiene nivel medio, el 26.3% consideraron que tiene nivel bajo y el 2.5% consideraron que tiene nivel muy bajo; es decir, mayoritariamente los encuestados consideraron que la empatía tiene nivel medio. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020) en el sentido de que sus encuestados consideraron mayoritariamente que la empatía tiene nivel medio con un 52.5%; empero, los mencionados resultados no concuerdan con lo sostenido por Guevara (2020) porque sus encuestados consideraron mayoritariamente que la empatía tiene nivel alto con un 74.3%.

En esa línea de pensamiento, *como resultado de la prueba de hipótesis específica 5*, aceptamos la hipótesis alternativa, el cual establece que, existe correlación entre la satisfacción de la defensa técnica del acusado y la empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo en el año 2022. Dicha correlación es positiva media debido a que el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ha sido de .445; por consiguiente, mientras mayor es la satisfacción de la defensa técnica del acusado, mayor es la empatía en la mencionada fiscalía. Tales resultados guardan relación con lo sostenido por Reyes (2020), Guevara (2020), Orellana (2019), Torres (2020), Cifuentes (2017), Paripancca (2019), Maturrano (2019), Redhead (2015) y Fernández (2018) porque en sus investigaciones han sostenido lo mismo.

Por otro lado, Meesala y Paul (2018) en su artículo científico han sostenido que la empatía es poco importante, por lo que, no tiene vínculo con la satisfacción del usuario; empero, la presente investigación se opone a tal afirmación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la variable calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se evidenció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis general, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .738, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre las variables en mención.

Segunda. – Que, respecto a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión elementos tangibles de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se advirtió que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 1, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .523, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Tercera. – Que, tocante a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión fiabilidad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se tiene que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 2, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .676, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Cuarta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión capacidad de respuesta de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 3, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .629, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Quinta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión seguridad de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 4, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .647, lo cual refleja una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión en mención.

Sexta. – Que, concerniente a la relación entre la variable satisfacción de la defensa técnica del acusado y la dimensión empatía de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo del año 2022, se apreció que, con una significancia estadística de .000 menor que .050 se desecha la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis específica 5, y a partir de la prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación por Rangos de Kendall denominado Tau de Kendall en su variante Tau-b, se obtuvo el valor de .445, lo cual refleja una correlación positiva media entre la variable y la dimensión en mención.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Que, se desarrolle acciones que puedan garantizar la calidad de servicio brindado a todos los usuarios de los despachos de la FPCEDCF-JUNÍN, más aún, cuando la referida fiscalía tiene por función primordial de investigar y perseguir los delitos previstos y sancionados desde el artículo 382° hasta el 401° del CP, y en los supuestos de los delitos conexos, según Ley 29574, en representación de la sociedad con el respeto a la legalidad y en pro de los derechos y principios reconocidos a nivel legal, constitucional y convencional; de modo que, el servicio brindado les permita tener un adecuado nivel de satisfacción para que no exista quejas ni denuncias en contra del personal de la mencionada fiscalía.

Segunda. – Que, la FPCEDCF-JUNÍN implementen espacios amplios y ventilados a favor del usuario externo para su adecuada atención, la toma de declaraciones, la revisión de carpetas fiscales y demás diligencias donde participe el usuario externo; además, se recomienda que dicha fiscalía invierta en equipos modernos con sus respectivos implementos, en señalizaciones y en rampas para un mejor desempeño de su personal y para una mejor seguridad del usuario externo, y que controle la limpieza de sus instalaciones y la imagen de su personal fiscal y no fiscal.

Tercera. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN brinde información clara y precisa al usuario externo, se capacite constantemente (porque los delitos que son investigados bajo la competencia de dicha fiscalía requieren un personal capacitado, preparado, con experiencia y conocimientos jurídicos de especialidad, más aún, cuando los mismos investigados, procesados, acusados o sentenciados son mayormente funcionarios y servidores públicos) y atienda a los usuarios externos sin discriminación y en la fecha y hora programada a fin de que estos solucionen sus problemas lo más antes posible.

Cuarta. – Que, el personal fiscal de la FPCEDCF-JUNÍN provea en el plazo máximo de seis días hábiles todos los escritos presentados por el usuario externo, emita y notifique las decisiones fiscales dentro del plazo conforme a Ley, y se organice para que pueda atender de manera oportuna a los usuarios externos. En ese sentido, se recomienda a dicha fiscalía que desarrolle una base de datos en el cual pueda tener información actualizada de los reclamos

realizados por sus usuarios con la finalidad de que pueda realizar programas a fin de que se pueda solucionar tales reclamos.

Quinta. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN domine toda la información de su especialidad para que aclare de manera adecuada todas las dudas del usuario externo y cumpla con todos los protocolos de bioseguridad al momento de que el usuario externo ingrese a las instalaciones de la mencionada fiscalía; así como también, que dicha fiscalía invierta en implementar zonas seguras para situaciones de emergencia.

Sexta. – Que, el personal de la FPCEDCF-JUNÍN comprenda de manera adecuada las peticiones de los usuarios externos, respete los dispositivos normativos de carácter legal, constitucional y supranacional para garantizar los derechos de los usuarios externos, brinde un trato amable y respetuoso al usuario externo, y que respete el horario de trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de la defensa técnica del acusado y calidad de servicio de la fiscalía provincial anticorrupción de Huancayo, 2022", cuyo autor es CASTILLO MARTINEZ ANDRE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 27 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO DNI: 43251422 ORCID: 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 27- 01-2023 11:32:44

Código documento Trilce: TRI - 0528956