



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de calidad en los despachos fiscales y su incidencia en la
satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Montero De La Cruz, Brayan Wilmer (orcid.org/0000-0002-1498-8916)

ASESOR:

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

CO-ASESOR:

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (orcid.org/0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis papás Isaac y Martha;
y mi hermano Yordan, por el
apoyo incondicional en mi
crecimiento profesional.

Agradecimiento

Manifiesto mi más honesta gratitud a todos aquellos que contribuyeron a este esfuerzo en mi desempeño académico, aportándome sus sabios conocimientos, sugerencias, y apoyos tanto a nivel material como moral.

Al Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin, Docente de la Universidad Cesar Vallejo, asesor de la presente Tesis; y, al Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio, docente la Universidad Cesar Vallejo, co-asesor de la presente Tesis; ello por el asesoramiento acertado en el desarrollo de la investigación y su valioso apoyo hasta su culminación.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por auxiliar con sus acertadas enseñanzas, que contribuyó indudablemente al crecimiento académico y profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 01	Niveles para gestión de calidad	19
Tabla 02	Niveles para la satisfacción al usuario	20
Tabla 03	Niveles para las dimensiones de la gestión de calidad	21
Tabla 04	Niveles para las dimensiones de la satisfacción del usuario	22
Tabla 05	Prueba de Tau B de Kendall para la Gestión de Calidad en los despachos fiscales y la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.	23
Tabla 06	Prueba de Wald para las variables Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.	24
Tabla 07	Prueba de Tau B de Kendall para la insuficiencia de equipos tecnológicos y la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma	25
Tabla 08	Prueba de Wald para la insuficiencia de equipos tecnológicos y la atención oportuna de denuncias en dicha entidad.	26
Tabla 09	Prueba de Tau B de Kendall para los incentivos laborales y el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma	27
Tabla 10	Prueba de Wald para el indicador los incentivos laborales y el indicador rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.	28
Tabla 11	Prueba de Tau B de Kendall para la inadecuada gestión de investigaciones fiscales y la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma.	29
Tabla 12	Prueba de Wald para el indicador la inadecuada gestión de investigaciones fiscales y el indicador reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma	30
Tabla 13	Prueba de Tau B de Kendall para la falta de capacitación en atención al usuario y la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma	31
Tabla 14	Prueba de Wald para el indicador la falta de capacitación en atención al usuario y el indicador inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.	32

Prueba de Tau B de Kendall para personal insuficiente y la
Tablas 15 reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de 33
Tarma.

Prueba de Wald para el indicador personal insuficiente y el
Tablas 16 indicador reprogramación excesiva de diligencias en la 34
provincia de Tarma

Índice de figuras

Figura 01	Niveles para gestión de calidad	19
Figura 02	Niveles para la satisfacción al usuario	20

Resumen

El presente trabajo de investigación, se encuentra circunscrita en el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de la calidad de los despachos fiscales incide en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma. Ésta se desarrolla bajo el punto de vista del enfoque cuantitativo; siendo el nivel de investigación el explicativo; así también, resulta ser de corte transversal llamado también transeccional. La población está constituida por 80 colaboradores, conformada por magistrados, abogados litigantes y usuarios partes en el proceso penal, de lo que luego de aplicada la fórmula de la cuantificación de datos de una población seleccionada por su especialidad se obtuvo una muestra de 66 colaboradores. Como resultado de la presente investigación se percibió una satisfacción regular respecto a la gestión que viene desarrollándose en el Ministerio Público, representado esto en el 89,4% de la muestra; mientras que los usuarios con satisfacción baja respecto a la gestión de la institución resultan ser el 3.0% del total. Finalmente, se arribó a la conclusión que la gestión de calidad en los despachos fiscales está incidiendo en forma muy significativa en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma, 2022.

Palabras clave: Gestión organizacional, gestión corporativa, expectativas del usuario, percepción del usuario, gestión de investigaciones fiscales.

Abstract

This research work is circumscribed by the following general objective: Determine how the quality management of tax offices affects the satisfaction of users in the province of Tarma. This is developed from the point of view of the quantitative approach; being the level of investigation the explanatory one; likewise, it turns out to be cross-sectional also called transectional. The population is made up of 80 collaborators, made up of magistrates, trial lawyers and users who are parties to the criminal process, from which, after applying the formula for the quantification of data from a population selected for their specialty, a sample of 66 collaborators was obtained. As a result of the present investigation, regular satisfaction was perceived regarding the management that has been developed in the Public Ministry, represented in 89.4% of the sample; while users with low satisfaction regarding the management of the institution turn out to be 3.0% of the total. Finally, it was concluded that quality management in tax offices is having a very significant impact on the satisfaction of users in the Province of Tarma, 2022.

Keywords: Organizational management, corporate management, user expectations, user perception, tax investigation management.

I. INTRODUCCIÓN

Vemos que las actividades desplegadas en los despachos del Ministerio Público en Latinoamérica, han sido frecuentemente cuestionadas en razón de no haber cumplido con las exigencias y necesidades planteadas por la ciudadanía, ello en razón a la celeridad y oportunidad de atención de las denuncias, conforme a los reportes de carga procesal por despacho fiscal; la misma que ha traído especial debate, pues las ocurrencias de connotación penal no son atendidas dentro del estándar óptimo que se espera, siendo que algunos casos son tratados por un vago juicio de valor y descartadas sin antes haberse determinado objetivamente su razón de ser; y esto se ve reflejada, en reportes periodísticos, tal es el caso en México, donde la sociedad ha catalogado al Ministerio Público como “una puerta a la impunidad”, y de ello no ha sido ajeno Brasil, pues se vio duramente criticado a razón del caso “Petrobras”; así también, hace pocos meses fue de acontecimiento internacional que en Chile se pretende desvanecer la figura del fiscal, ello en razón de la reforma de la convención de esta institución, situación que a todas luces da el inicio de una burocratización hacia tal organismo estatal. Aunado a ello, en casos particulares, en la mayor parte de países de Latinoamérica se advirtió que las investigaciones a nivel fiscal que son mediáticos traen consigo un trámite célere por la misma presión mediática, no obstante los sucesos que no gozan de esta característica poco leal, esperan un largo camino para ser tramitadas; situación que vulnera directamente y atenta a la capacidad de respuesta que han de tener, por sí mismas, las instituciones del Estado, para la presente el Ministerio Público, que en la búsqueda de la verdad procesal debería tomar como importantes, liminarmente claro está, todos los casos que se dan lugar ante esta Institución.

Nuestra nación no ha sido ajena a tal concepto que se tiene del rol ejercido por el Ministerio Público, máxime si ésta última se constituye en una de las instituciones más resaltantes del sistema de administración de justicia, pues sus representantes, los Fiscales como defensores de la legalidad, en su mayoría han sido cuestionados por verse involucrados en actos de corrupción, que quiérase o no conlleva a la falta de objetividad; así también, se ha visto cuestionada la labor ejercida en los despachos fiscales, siendo de conocimiento general de la ciudadanía, los trámites excesivos rodeados de burocracia innecesaria que vienen dándose dentro de ésta institución, situación que dilata y evita el cumplimiento de los plazos señalados por la norma adjetiva penal. Ahora bien, no resulta ajeno, y

ello bajo lo descrito en reiteradas oportunidades por las notas periodísticas, que lejos de actuar bajo la celeridad procesal y el respeto al ciudadano, los funcionarios y servidores de la institución en mención, dejan de lado aquel trato igualitario prescrito por nuestra carta magna de 1993; aunado a ello, ponen en manifiesto conductas de favoritismos y parcialidades que perjudican el normal curso del proceso, así como, excesivos requisitos en la formulación de pretensiones o absoluciones de consultas, cuando la realidad demuestra que el representante del Ministerio Público, se constituye como principal interesado y fundamental persecutor del delito, lo que quiere decir en referencia a lo anterior, que éste no tiene por qué obstruir la participación del usuario o si se quiere, no tiene por qué redundar y efectuar diligencias que no van a acarrear en la búsqueda de la verdad procesal.

Ahora bien, la realidad de los despachos fiscales en la provincia de Tarma, departamento de Junín, se ha visto atacada por el bajo número de servidores fiscales y administrativos, hecho que indirectamente ataca a la atención oportuna y al manejo adecuado de sus despachos en términos de gestión de calidad. Asimismo, es de verse conforme a lo recabado en notas periodísticas que el nivel de atención oportuna no resulta ser óptimo en razón que existen múltiples quejas planteadas por los usuarios respecto a sus denuncias y hechos de constatación a nivel fiscal que se extienden innecesariamente sin un objetivo claro. Asimismo, otro aspecto que se ve cuestionado adverso a lo pretendido por la gestión de calidad de los despachos fiscales, y quiérase o no, se debe a la insuficiencia de equipos tecnológicos, falta de incentivos laborales, y capacitación deficiente en términos de atención al usuario, ha comportado desde ya, en la provincia de Tarma, una inadecuada orientación al usuario, conllevando esto último por el camino equivocado para aquel sujeto que en busca de tutela arribó en los ambientes del Ministerio de Público, y lejos de dar la orientación que todo ciudadano espera de un persecutor del delito y titular de la acción penal para la solución de sus conflictos y la protección de bienes jurídicos, éstos lanzan una especie de “escudo” evitando el incremento de carga, redireccionando aquellos casos, en la mayoría de veces, a instituciones ligadas a la actividad fiscal, como instancias previas, claro está no necesarias, sin embargo, bajo el único argumento de evitar el avocamiento a los casos en el tiempo oportuno, pues al fin y al cabo dicha carga terminará siendo de conocimiento del Ministerio Público. En ese sentido, vemos que se ve atacada los

nuevos desafíos que han sido planteados en la modernización del estado, a fin de que instituciones, tales como del Ministerio Público, puedan adaptarse a los desafíos que impone la nueva gestión pública, ello en términos de gestión de calidad en los despachos fiscales.

En ese sentido, resulta importante la presente investigación pues se busca reflejar una imagen institucional donde la población, como tal, se encuentre satisfecha, en términos de velar por aquellas necesidades de obtener una justicia pronta y la continua tutela de los bienes jurídicos protegidos por el Estado. Así también, implicando todo ello en términos de una nueva gestión pública, en impulsos al persecutor del delito en vías de obtener seguridad jurídica en los organismos que administran justicia. Asimismo, vemos planteada que si las instituciones del Estado, para la presente el Ministerio Público, se acoge aquellos desafíos lanzados en la modernización del Estado en términos de gestión de calidad, se verá manifestada en la resolución y atención de las denuncias en los plazos que estime la norma sustantiva penal, y sobre todo se verá implicado la empatía dentro del ejercicio de los despachos fiscales, evitando así dilaciones innecesarias, reprogramaciones excesivas de diligencias por simple capricho, o en la mayoría de casos por la excusa vaga de un exceso de carga procesal, acarreados en los que conforman el despacho fiscal. Razón por la cual, resulta totalmente necesario conocer los aspectos que guían la nueva gestión pública en la administración de recursos que coadyuven en la creación de planes estratégicos y operativos orientados siempre a otorgar un servicio de calidad en el Ministerio Público, apuntando siempre a la satisfacción del usuario de la Provincia de Tarma.

Por lo que, se han formulado las siguientes interrogantes a la investigación, teniendo como problema general, lo siguiente: ¿De qué manera la gestión de la calidad en los despachos fiscales incide en la satisfacción del usuario en el Ministerio Público – Sede Tarma?; y como problemas específicos: 1. ¿Cómo la insuficiencia de equipos tecnológicos incide en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma? 2. ¿De qué manera la falta de incentivos laborales incide en el rendimiento laboran mejorando la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma? 3. ¿Cómo la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma? 4. ¿Cómo la falta de capacitación en atención al usuario incide en la inadecuada orientación a los usuarios en la

provincia de Tarma, 2022? 5. ¿Cómo la insuficiencia de personal incide en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma?

Aunado a ello, la presente investigación encuentra como justificación práctica establecer los criterios y políticas ligadas a la nueva gestión pública en el marco de la modernización del Estado, ésta última concebida dentro de la Institución del Ministerio Público como las estrategias que orientaran al desarrollo de la gestión de calidad en los despachos fiscales, claro está, en beneficio de los usuarios de la provincia de Tarma. Así también, se localiza la justificación teórica, pues se reafirma los criterios expuestos por la nueva gestión pública, que resulta ser sustento de la gestión de calidad que han de brindar las instituciones estatales, y que sobre todo motiva en reafirmar las teorías existentes que fundamentan la modernización del Estado. Por tanto, con lo que respecta a la justificación metodológica encontramos que en el desenvolvimiento de la investigación se tendrá por utilizado técnicas e instrumentos de una investigación adscrita a las ciencias sociales, que se verá sometida a la validación de expertos en el aspecto metodológico y temático, a fin de verificar su adecuada formulación, y que una vez lograda su confiabilidad se verá aplicada en la recopilación de data en tenor a la muestra de estudio previamente escogida.

En suma, en la investigación materia de la presente, se ha formulado como objetivo general, lo siguiente: Determinar de qué manera la gestión de la calidad de los despachos fiscales incide en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma; y, como objetivos específicos: 1. Establecer cómo la insuficiencia de equipos tecnológicos incide en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma. 2. Analizar de qué manera los incentivos laborales inciden en el rendimiento laboran mejorando la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma. 3. Determinar cómo la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma. 4. Establecer cómo la falta de capacitación en atención al usuario incide en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma. 5. Determinar cómo la insuficiencia de personal incide en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

Finalmente, para la presente se ha concebido como hipótesis general, lo siguiente: La gestión de la calidad en los despachos fiscales incide muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma. Y,

como hipótesis específicas: 1. La insuficiencia de equipos tecnológicos incide muy significativamente en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma. 2. Los incentivos laborales incide significativamente en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma. 3. La inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma. 4. La falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma. 5. El disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

II. MARCO TEÓRICO

Maliza (2019) en su trabajo de investigación de nivel correlacional – Causal, presenta como objetivo el determinar de qué manera la gestión de calidad influye en la satisfacción de los usuarios de dichos organismos; siendo su muestra de estudio conformada por 294 colaboradores y son usuarios del distrito en referencia, utilizando como instrumento la aplicación de cuestionarios, en la que se corroboró que efectivamente la gestión de calidad si está influyendo en el nivel de satisfacción de los usuarios, ello en las los distritos de educación, que resultan ser materia de estudio.

Chacón (2018) en su estudio sobre “Modelo de gestión de calidad para hospitales” tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en el desempeño hospitalario de nosocomio en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. La muestra fue conformada por 376 pacientes, siendo que el instrumento utilizado fue la aplicación de cuestionarios. Se corrobora que la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad, influye sobre su desempeño hospitalario; circunstancia que se tomó como antecedente para la presente pues el objetivo de la investigación referida, guarda estrecha relación con lo que se pretende dilucidar.

Almeida (2021) en su investigación denominada “Las competencias del talento humano en la satisfacción del usuario”, caso especial detallado en lña investigación que tuvo desarrollo a nivel correlacional - causal, tuvo como principal objetivo determinar las competencias inmiscuidas al talento humano y la satisfacción de los usuarios relacionado a los servicios ofrecidos por trabajadores de la casa de estudios en referencia; siendo su muestra de estudio de 196 usuarios, conformada por grupo de trabajadores y alumnos de la Institución, el cual tuvo como instrumento la aplicación de cuestionarios. La investigación arribó en que las competencias relacionadas al Talento Humano influyen significativamente, aunque de manera negativa, en términos de satisfacción de los usuarios de dicha institución.

Borja (2016), en su estudio de nivel correlacional y descriptiva, tuvo como objetivo el determinar la gestión de calidad en la institución de referencia, utilizándose así el total de la población de 102 docentes como muestra, siendo su instrumento la aplicación de cuestionarios, concluyendo que la gestión de calidad se relaciona de manera significativa con las dimensiones de estudio contenidas en la investigación.

Vera (2020), en su estudio de investigación titulado “La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional” correspondiente a la zona 4 de Ecuador, investigación de nivel descriptivo, tuvo como objetivo presentar un modelo de gestión de la calidad y desempeño organizacional en dicha institución, siendo la muestra que la conforman 438 trabajadores de la ULEAM, y teniendo como instrumento la aplicación de cuestionarios. Concluyendo en su investigación que se necesita fortalecer los procesos de mejora continua y operación para actuar como eje dinamizador y tenga una influencia favorable y significativa en dicha institución referida.

Schmidt (2017), en su estudio de investigación titulado, el sistema de gestión de calidad y su influencia en el nivel de satisfacción de los psicólogos (véase demás datos en el extremo de la referencia), desarrollada a nivel descriptivo, explicativa, correlacional, perspectiva y longitudinal; tuvo como objetivo determinar si la mejora de aquellos procesos relacionados a la atención tratados de elementos de fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles, seguridad y empatía está influyendo en el aumento de los grados de satisfacción de los psicólogos que están habilitados, siendo su muestra probabilística simple de 306 participantes; y, concluyendo que luego de aplicar el instrumento - Modelo Servqual de Calidad de Servicio, se halló que aquella implementación del sistema relacionado a la gestión de calidad está influyendo favorablemente en el nivel de satisfacción de los profesionales en referencia.

Ugarte (2021) en su tesis de nivel descriptivo correlacional, la misma que tuvo presenta como el determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la casa de estudios en referencia; siendo la muestra conformada por 333 colaboradores, utilizándose dos instrumentos de investigación como son el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción, existiendo relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Deza (2015) en su tesis de nivel descriptivo tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción del usuario externo respecto a las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles de la calidad de atención, se utilizó el instrumento cuestionario de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario; dando como conclusión que la mayoría

de los usuarios externos, esto es en un 62%, se mostraron satisfechos con el servicio recibido.

Caushi (2016) de su estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal, la cual tuvo como uno de sus objetivos el determinar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención que se otorga por el servicio de enfermería – emergencia - Hospital Víctor Ramos Guardia, siendo la muestra constituida por 45 colaboradores y el instrumento utilizado el cuestionario tipo escala de Lickert modificada, Concluyendo en su estudio que los niveles de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención otorgada, se evidencia un nivel medio de satisfacción, lo que demuestra que no existe buena calidez y calidad de atención, siendo no satisfactorias la percepción de los colaboradores.

Matos (2020) en su investigación de nivel Observacional, correlacional, transversal y descriptivo, trabajo que tuvo su desarrollo en el año 2017 Distrito Judicial - Lima Norte, presenta su objetivo como: Determinar la relación entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable dentro del distrito judicial en referencia; se tomó como muestra probabilística constituida por 192 colaboradores especializados en materia civil, aplicando el cuestionario cerrado. Concluyendo de su estudio que para la satisfacción del servicio se ha propuesto un plan de acción en mejora de la calidad del servicio de la administración de justicia, entre estas, la calidad de gestión de servicio, implementación de TICs y manejo organizativo.

Desarrollado ya los antecedentes, tanto a nivel internacional como nacional, corresponde los siguientes párrafos desplegar las teorías que sustentan la presente investigación. En ese sentido, para la presente es de menester partir del concepto subsumido en la institución de la gestión de calidad como tal; al respecto, muchos tratadistas han coincidido en manifestar que en primer lugar se tiene que distinguir entre los conceptos calidad y gestión de calidad, vistos desde el paradigma de la administración. Tal es así, que han llegado a la conclusión que la Gestión de Calidad, resulta ser una simple conjugación de técnicas en la dirección de un sistema guiado por una gestión, manejado claro está, por la filosofía en su contenido.

La teoría general que se plantea en la presente, como pilar de orientación a la investigación, resulta ser la teoría de la racionalización normativa y cultural, ello

pues tiene como enfoque la simplificación de los procedimientos administrativos, partiendo desde las conductas internas desplegadas en la institución, sujeta al personal administrativo y fiscal, hasta los factores que motivan los recursos humanos, ello claro mediante la adecuación de métodos especiales en la dirección y las herramientas que buscan mejorar la calidad de atención en términos de eficiencia y eficacia de cada actividad que se encuentra sujeta a la investigación fiscal.

Al respecto, conforme se ha señalado en la literatura de la materia, la nueva gestión pública encuentra el mejoramiento de sus acciones dentro de las instituciones, en razón de las reformas enmarcadas por los criterios de racionalización que se sujetan a la administración pública. (Pollitt, 2022, p. 640).

Así también encontramos el desarrollo de las nuevas políticas que se encuentran sujetas para aquel recurso humano, que coadyuva con potenciar la gestión eficiente de los servicios que brinda la administración pública; y esto ha sido manifestado en pro a la racionalización cultural, que como tal permite adecuar las capacidades y oportunidades que mantiene cada trabajador para brindar un mejor servicio a la sociedad, ello claro está, a través de la eliminación de la rigidez del modelo público antiguo que guiaba la administración, pero que al día de hoy busca ser superado por la nueva gestión conexas al agrado de desempeño del trabajador público. (Longo, 1995, p. 10)

Resulta claro que aquellas concepciones han ido adoptando nuevos enfoques acorde a las exigencias de las variables que conforman la modernización del estado; y así fue desde hace muchas décadas, pues como bien se ha señalado, la gestión pública moderna:

Busca encontrar un servicio de calidad en términos de evidencia que permita satisfacer las necesidades de todos aquellos usuarios, por lo que, prescribe la razón de ser de un sistema de control que permita ofrecer transparencia en la ejecución de estrategias en virtud de los resultados que se esperan alcanzar; Aunado a ello, este planteamiento persigue activamente la incorporación de nuevas políticas en el desempeño de las labores, ligadas ya dentro del sector privado, procurando movimientos en los sistemas de gestión y organización de los capitales, motivo por el cual resulta importantísimo que los órganos de dirección logren la capacidad de otorgar resultados céleres a contextos de incertidumbre, dejando de lado los

conflictos ligados a las políticas de El Estado, procurando así resultados en tiempos óptimos. (Tello, Bastidas y Pisconte, 2009, p. 18)

Siendo así, vemos que la gestión de calidad, supone un avance significativo respecto a los sistemas de dirección dentro de la administración pública, razón por la cual el enfoque adoptado por la nueva gestión pública se circunscribe en la generación de nuevos instrumentos que permiten computar las estrategias planteadas por la organización. Aunado a ello, nos queda claro que el proceso que se viene instaurando por parte del Estado para con sus instituciones, donde dicho asunto resulta ser de un proceso en búsqueda de resultados ligados al desempeño de sus representantes en términos de eficiencia. (Palacios, 1994, p 59)

Culminando la idea, como bien lo han precisado, toso esto, está direccionado a coadyuvar en las mejoras estratégicas del estado, que permiten inmiscuir en gran medida los procesos técnicos y elaborar la gestión de funciones con un enfoque de resultados, con mayor concentración y flexibilización procesos y elementos organizacionales, a fin de procurar alta competencia y mejores implementos en los servicios, los cuales han de ser ´productos esperados por la sociedad, además, se estima que resulta importantísimo congeniar el desempeño de los recursos humanos y recursos tecnológicos que admitan computar los procedimientos en el menor tiempo posible. (Escalante, 2016, p. 32)

Por tanto, las actividades que vienen siendo desarrolladas dentro de la organización han de estar en constante análisis y evaluación, a fin que los funcionarios o servidores públicos realicen la internalización de las debilidades, ello con la finalidad de mejorar y fortalecer las deficiencias encontradas en su desenvolviendo de sus funciones relacionadas al despacho fiscal.

En ese sentido, el código procesal penal del 2004 lanza una propuesta interesante, y esto es el desenvolvimiento de los despachos fiscales como instancias corporativas, tal es así, que estando ya en gran parte del territorio nacional la incorporación de este nuevo ordenamiento adjetivo, los recursos humanos que las conforman no han comprendido en su totalidad lo que se quiso soslayar con la naturaleza procesal en la gestión de sus despachos.

En ese sentido, desarrollado lo expuesto líneas arriba, corresponde exponer la teoría del nexo existente entre la gestión de calidad y la gestión del despacho fiscal, siendo éste último el escenario en el que el personal fiscal y administrativo a

cargo, se desenvuelven día a día en la investigación de las denuncias ingresadas a sus instancias, o como bien lo han manifestado, muchos autores.

Las conductas y preparación ligadas al Fiscal que auxilian a gestionar los recursos humanos en términos de eficiencia, sea personal administrativo o fiscal que desempeñan sus funciones en el despacho, así como los instrumentos necesarios, sujetos a los recursos logísticos y el capital constituido por sistema de tecnología disponible, permiten también, que el Representante del Ministerio Público posea conocimientos referidos a la gestión de sus instrumentos, lo que opta a tener mejores resultados sobre el desempeño en los despachos fiscales, los mismos que estarán reflejados en excelentes resultado. (Almanza, 2013, p. 68)

Tal es así, que aquellos espacios donde el personal fiscal y administrativo dedican su servicio para con la población, ello claro está bajo las competencias y circunstancias de cada caso, goza de conformación corporativa, es decir de actividades circunscritas en el trabajo en equipo subsumidas dentro del cuerpo de la institución, que como organización su fin único es la garantía de la legalidad en las investigaciones fiscales y el respeto a los derecho humanos, esto es, el acoplamiento de sus actividades al servir de la sociedad. (Vivas, 2001, p. 167)

Aunado a ello, vemos que los indicadores que permiten determinar si nos encontramos ante situaciones de eficacia en la atención oportuna a las denuncias, se encuentra sometida al modelo de medición instruido por la Fiscalía de la Nación, y esto se resume en el Sistema de Gestión Fiscal (SGF), comúnmente conocido como el sistema semáforo, que permite observar en tiempo real los plazos a los que se encuentran sometidos cada caso, así como actividades procesales desarrolladas a nivel fiscal.

En ese sentido, el Ministerio Público que se conforma como uno de los estamentos importantes del sistema de administración de justicia, exige acoplar los parámetros establecidos por la nueva gestión pública como mecanismos para sostener la calidad en servicio de la sociedad, enfocados claro está, en los criterios de la gestión de calidad, parte fundamental de la nueva gestión pública. Así lo han, señalado muchos autores de la literatura que nos ocupa.

Sosteniendo que los argumentos para la adecuada gestión del despacho judicial, se encuentra acorde a los procesos gerenciales que consisten en organizar, planear e integrar al recurso humano, así como dirimir los recursos y las actividades que se desempeñan, en ese sentido, teniendo como referencia que los

despacho fiscales desarrollan actividades particulares a los de un despacho jurisdiccional, y como ambas resultan ser unidades integrales del sistema de administrativo de justicia debe colegirse los mismos pasos en cuanto a la gestión de los despachos. (Gastañaduy y Herrera, 2016, p. 168)

Quedando claro, que la gestión enmarcada dentro los despachos fiscales ligados a las directrices de la nueva gestión pública, se fundamenta en mejorar la calidad de atención que pueda brindar la institución a la comunidad, en todas sus jerarquías, como se ha señalado, existe la necesidad de definir la gestión dentro del espacio fiscal, permitiendo que en el Ministerio Público se pueda constituir en niveles de estrategia, niveles jerárquicos, que como tal tienen al Fiscal de la Nación y la Junta de Fiscales Supremos, a lo que se considera inmiscuirse en la Gerencia General, quienes permiten enmarcar estrategias y políticas de Estado dentro de la organización, en otro nivel se cuenta a las Presidencias de la Junta de Fiscales Superiores adscritas nivel nacional, cada una comprendida internamente a su Administración de cada Distrito judicial, estructurando trámites que permitan la concentración de estrategias concretas y su elaboración dentro del ámbito competencial y de territorio, finalmente se tiene los organismos de tercer nivel, encontrados aquí los despachos fiscales dirigidos por Fiscales Provinciales, quienes se comprometen en gestionar los recursos y establecer mecanismos de trabajo en pro de resultados óptimos. (Tasayco, 2016, p. 45)

Por lo tanto, resulta importantísimo acoplar las diferentes teorías que vienen a fundamentar la administración pública, así como los criterios adoptados por la gestión organizacional y los resultados que obedecen a una satisfacción de los usuarios dentro de la globalización del sistema en vías a las tendencias de la gestión de calidad y vanguardia en la optimización de los recursos dentro de los despachos fiscales.

La nueva gestión pública, bajo los fundamentos expuestos, busca garantizar un servicio basado en la calidad humana enfocada en la satisfacción de las necesidades de la población, bajo una prestación eficiente en garantía de la transparencia de las estrategias y planes que fundamentan a la organización. Este enfoque se encuentra dentro de las directrices de la modernización del estado, que exige la participación activa de la población para con la organización y viceversa, resultando exigible que esta última cuente con la estructura organizativa suficiente para una participación celeré en el otorgamiento de soluciones optimas a

situaciones de incertidumbre que envuelven al usuario en búsqueda de una verdad procesal; situación que de ser garantizada por la organización, tendrá como resultado la satisfacción al usuario. (Zapico, 1989, p. 667)

Siendo así, es de menester en la presente lanzar definiciones de ciertos conceptos que involucran las bases teóricas, para mejor comprensión de lo pretendido; empezando por delimitar el concepto de la gestión por recursos, que ha de ser entendida como el manejo óptimo de todos aquellos elementos que vienen a fundamentar la institución del Ministerio Público, esto son las políticas que se orientan al reconocimiento de reglamentos directivas documentos de gestión que guían el enfoque de la organización, claro está ligados a los principios de respeto y orientación al usuario.

Asimismo, encontramos la institución de la calidad de servicio, que se fundamenta en el enfoque de procedimiento y políticas que buscan satisfacer a la ciudadanía, claro está, sometida a la mejora continua en la prestación de servicio, situación que exige a los que conforman la organización emplear sus mejores destrezas y habilidad para generar un escenario que haga introducir al usuario dentro del ambiente de la empatía.

Finalmente, corresponde definir el concepto de servicio público, que se constituye como impulsos que el Estado, por medio de los funcionarios o servidores públicos, busca involucrar a sus instituciones para el servicio en favor y beneficio de la sociedad; nos queda claro que cada organización se encuentra en constante evolución, y como tal, las condiciones de acceso y relación con los usuarios han de estar en constante actualización a fin de trascender socialmente y satisfacer las necesidades de la sociedad, bajo enfoques continuidad e igualdad en las actividades que se prestan a los particulares.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación que se desarrolla resulta ser bajo el punto de vista del enfoque cuantitativo, en razón que se recogieron datos empleando un instrumento y luego para ser procesados estadísticamente mediante el software estadístico SPSS V21. Según Mejía (2005) este tipo de indagación formal de nivel cuantitativo se ejecuta cuando el sujeto de investigación mide las variables, expresando así los resultados de la medición en valores numerarios. El ideal científico se pone en línea hacia los parámetros de las variables y los arranques de la ciencia que se encaminan en estas directrices. (p. 36) Con respecto al nivel de investigación, se utilizó el explicativo, cuya finalidad es determinar si existe una relación de causalidad entre la variable independiente y dependiente. Al respecto Sierra (2001) manifiesta que la investigación explicativa son las que no solamente pretende medir las variables de estudio, sino indagar las relaciones y conexiones entre las distintas variables implicadas en los fenómenos sociales, para entender mejor su estructura y los factores que contribuyen a su evolución y cambio” (p. 34) Para Corral de Franco, et al. (2019) su principal objetivo es desarrollar las condiciones y el porqué de un evento o fenómeno, por lo que se pretende constituir y explicar causas - efectos. Son investigaciones más estructurales, procuran comprender los fenómenos nacidas de las causas. Proponen o demuestran vínculos causales. (p. 31)

Respecto al corte, se puede señalar que se empleó el corte transversal llamado también transeccional, es decir; los datos fueron recogidos en un solo momento o en una sola oportunidad. Hernández (2010) señala que “los modelos de investigaciones transversales o transeccionales cogen reseñas en un solo tiempo, en un momento único. Su propósito es describir las variables de estudio y estudiar su incidencia e interrelación en un periodo dado.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con lo que respecta al tipo de investigación, esto corresponde a una investigación básica, porque se busca aportar con nuevos conocimientos reafirmando las teorías ya existentes y ampliarlas en algunos casos los conceptos. Y, ello es así, pues CONCYTEC (2020) señala que este tipo de investigación esta direccionada a un conocimiento total a través de la concepción de los criterios que fundamentan los fenómenos de caracteres observables o de las interacciones que se establecen entre las variables de investigación.

El diseño elegido para el presente trabajo es el diseño de investigación no experimental, en razón que no se manipula ni alteran las variables en estudio, pues se fundamentan tal como se presenta en el contexto de análisis. Al respecto Kerlinger (2002) hace referencia a que el diseño no experimental se constituye en la búsqueda sistemática y empírica, donde el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, ya que su comportamiento ocurre de manera natural o son sustancialmente no manipulables. El enfoque de este tipo de investigación es hacer inferencias sobre las relaciones entre las variables, mediante el estudio de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente, sin intervenir directamente en el fenómeno.”

3.2. Variables y operacionalización:

En la presente investigación se consideró las variables independiente y dependiente, conforme se detalla a continuación:

Variable independiente, Gestión de calidad se constituye hoy en día en un plan de impulso a la competitividad de las organizaciones, que desde luego consigue centralizar perspectivas integrales, basados en el comportamiento de la institución como un cúmulo de procesos, cuyo objetivo principal resulta ser la satisfacción de los usuarios, claro está, en términos de eficiencia, ventajas, estrategias y producción del servicio bajo un curso de mejora continua. Para Mejías, et al. (2018) la Gestión de la Calidad se conceptualiza como el conjunto de dinanismos coordinados para controlar y dirigir una organización en lo relativo a la Calidad” (p. 11)

Las dimensiones consideradas para la Gestión de calidad fueron: gestión organizacional y gestión corporativa. En razón que se circunscriben inevitablemente a la gestión de calidad como tal, y para la presente investigación, respecto a la primera dimensión, en razón de haberse notado serias deficiencias respecto a los procesos de consecución de objetivos, ligados a los recursos materiales y humanos de forma óptima. Y respecto a la segunda dimensión, gestión corporativa, pues en el Ministerio público, se han manifestado deficiencias en promover la responsabilidad y transparencia en el servicio que se brinda a las partes que conforman las investigaciones fiscales.

Variable dependiente, satisfacción de los usuarios resulta ser una perspectiva circunscrita en los usuarios, directamente proporcional a la calidad de atención otorgada en los diversos servicios que vienen siendo impartidos dentro de

las organizaciones del Estado, que permite asumir niveles de aceptación de lo ofrecido al usuario, claro está, bajo lo demandado esperado por estos. Para Rey (2000) la satisfacción de los usuarios vendría a ser la concepción del usuario de utilizar efectivamente su tiempo, habiendo recepcionado lo relacionado a sus expectativas propias en un contexto determinado del ambiente y el mejor aporte de servicio". (p. 143)

Las dimensiones de satisfacción de los usuarios fueron: expectativas del usuario, percepción del usuario. La primera en dimensión, expectativas del usuario, forma parte de la variable en referencia en razón de haberse percibido que la interacción de los usuarios con la institución no resulta ser adecuadas, y merecen ser mejoradas; y, respecto a la dimensión, percepción del usuario, pues es importante perseguir los grados de aceptación que pueda tener el público que acuda al Ministerio Público, y como tal determinar su grado de satisfacción. (véase anexo N° 1)

3.3. Población, muestra y muestreo población:

Como población de estudio se consideró al total de abogados de los estudios jurídicos circunstantes a la Fiscalía y Poder judicial de Tarma, así como usuarios que resultan ser partes en los procesos, haciendo todo ello un total de 80 personas, monto último en razón de la carga fiscal que se maneja por despacho. Según Gamarra, et. al (2008) define a la población como "la totalidad de sujetos o elementos de un conjunto, delimitado por el investigador." (p. 48)

Criterios de exclusión: No se consideraron como población a todos los abogados por la especialidad que está ligada al objeto de estudio, por esta razón se optó por el tipo de muestreo no probabilístico intencional.

La muestra para Carrasco (2006) la muestra se constituye en parte representativa de la población, de las cuales tiene como caracteres esenciales la objetividad y reflejo fiel de ésta, consecuentemente los resultados que se obtienen de la muestra podrán ser generalizados, en absoluto a los elementos que la conforman como población.

Para efectos de determinación de la muestra, en la presente se tuvo para su obtención del tamaño de la misma, aplicando la fórmula de la cuantificación de datos de una población seleccionada por su especialidad, siendo la cantidad de la muestra 66 colaboradores, pues se optó en elegir el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple por ser el más pertinente, pues conforme a la población de estudio

se determinó la muestra aplicándose una fórmula estadística y una vez determinado la cantidad de la muestra se procedió a elegir a los integrantes de la misma, al azar porque todo los integrantes de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos en razón que poseen las mismas características, proceso de aplicación de fórmula que se encuentra ubicada en el anexo N° 03. (véase anexo N° 3)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para recabar los datos se empleó la técnica de la encuesta, que está dirigido a los usuarios que intervienen en los procesos penales en el Ministerio Público, a fin de recoger sus opiniones sobre la gestión de calidad y su grado de satisfacción.

Para efectos del recojo de información se utilizó el instrumento del cuestionario, y para ello previamente se elaboró la matriz de operacionalización del instrumento de investigación, y conforme a ello se elaboró el cuestionario estructurado de preguntas cerradas. Este instrumento mide las variables mediante una escala politómica llamada escala de Likert en la cual 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca.

Ahora bien, lo relacionado al primer instrumento que calcula la variable Gestión de calidad, se afirma que este instrumento tuvo 10 ítems, y para la validación del instrumento se acudió a dos expertos que ostentan el grado académico de Magister y un experto que ostenta el grado académico de Doctor, los cuales se encargaron de verificar la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems del instrumento, obteniéndose un dictamen de aplicabilidad.

En lo que refiere a la confiabilidad del instrumento, esta se hizo mediante la aplicación de una prueba piloto al 10% de la muestra elegida las que han sido determinada de la población de estudio. Luego, de la verificación de la confiabilidad se obtuvo un valor Alfa de Cronbach = 0,874, lo cual indicó que el instrumento es confiable y por lo tanto, debe ser aplicado a la muestra elegida.

Con respecto a la segunda variable, percepción del usuario, comprendió de 10 ítems, los mismos que han sido sometidos a prueba de juicio de expertos, los cuales también dictaminaron que el instrumento está listo para su aplicación. Aunado a ello, con lo relacionado a la confiabilidad del instrumento, se tuvo como aplicación el Alfa de Cronbach, el cual arrojó valor de 0,765 con lo cual se concluyó que este instrumento para medir la variable percepción del usuario era confiable.

3.5. Procedimientos

Para efectos de la recolección de datos se elaboró las preguntas del cuestionario de acuerdo a los indicadores de cada variable, el mismo que se hizo llegar a los integrantes de la muestra de estudio, con el propósito de respondan con toda honestidad de acuerdo a su criterio, y luego se procedió a su aplicación para recoger los datos necesarios para el estudio. (Véase anexo N° 2)

3.6. Método de análisis de datos:

Para efectos del procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V21, con la que se procesó la información obtenida, obteniéndose tablas y figuras estadísticas las que fueron analizadas e interpretadas minuciosamente, desde la óptica del análisis estadístico, descriptivo e inferencial; para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística: Tau B de Kendall y Regresión ordinal; así como, la Prueba de Wald, a fin de determinar el índice de Nagelkerke y percibir el grado de incidencia entre las variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos:

Los aspectos ético considerados en esta investigación fueron, respetándose el derecho de autor citando y referenciando como corresponde, asimismo las informaciones que se manejaron fueron verídicos y confiables, además se utilizó el consentimiento informaron, a fin de dar a conocer el propósito y procedimiento de la investigación, respetar las opinión de las personas encuestadas, teniendo el carácter de anónimo a fin de mantener a veracidad de la información. Los resultados obtenidos se procesaron manteniendo la autenticidad sin sesgar ni direccionar bajo el principio de honestidad y transparencia.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Conforme se puede apreciar de la Tabla 01 y Figura 01, la cantidad de colaboradores que han percibido la gestión de calidad como regular resultan ser 58 que representan el 87,9%, mientras que la cantidad de participantes que perciben la gestión de calidad como eficiente resultan ser 3 que se representan en el 4,5% del total. Apreciándose de tal forma una divergencia notable entre los que perciben a la gestión de calidad como regular, en referencia a los colaboradores que apreciar a la gestión de calidad dentro del Ministerio público como eficiente.

Tabla 1

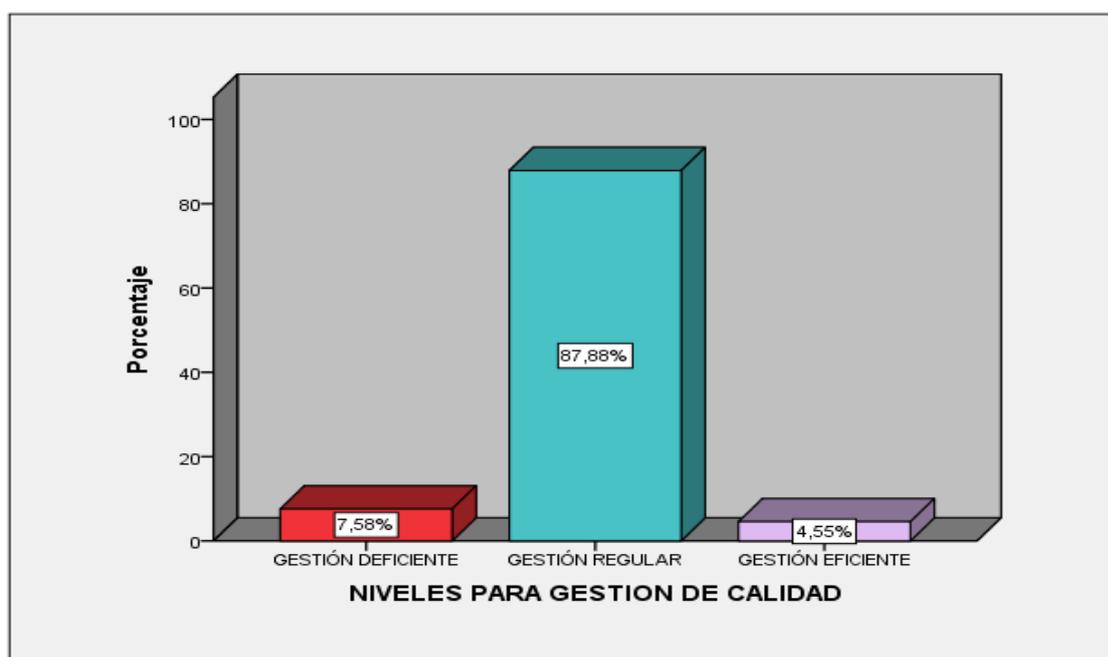
Niveles para gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
GESTIÓN DEFICIENTE	5	7,6	7,6	7,6
GESTIÓN REGULAR	58	87,9	87,9	95,5
GESTIÓN EFICIENTE	3	4,5	4,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Figura 1

Niveles para gestión de calidad



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Así también, se tiene de la tabla 2 y figura 2, en la que se puede percibir que el número de colaboradores con una satisfacción regular respecto a la gestión que viene desarrollándose en el Ministerio Público es de 59, los mismos que representan el 89,4%; mientras que los usuarios con satisfacción baja respecto a la gestión de la institución resultan ser solo 2 que se circunscriben en el 3.0% del total. Siendo así, es de evidenciarse una diferencia considerable entre el número de usuarios con una satisfacción regular respecto a los que manifiestan su satisfacción como baja.

Tabla 2

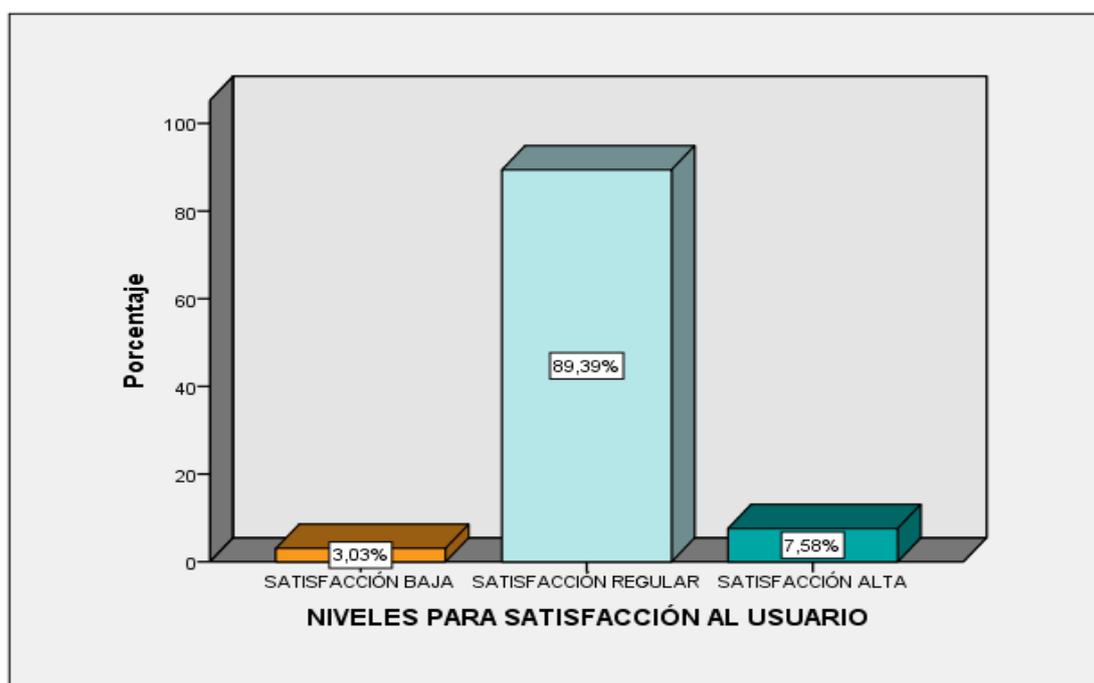
Niveles para la satisfacción al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACCIÓN BAJA	2	3,0	3,0	3,0
SATISFACCIÓN REGULAR	59	89,4	89,4	92,4
SATISFACCIÓN ALTA	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Figura 2

Niveles para satisfacción al usuario



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Ahora bien, en la Tabla 3 se puede percibir que respecto a la dimensión Gestión Organizacional, 59 usuarios que vienen a representar el 89,4%, perciben a la gestión como mala, frente a los 2 colaboradores, es decir, el 3,0% que las perciben como buena gestión relativa a la organización. Así también, considerando la dimensión gestión corporativa, se advierte que el 72,7% de los usuarios percibe que se está realizando una gestión corporativa regular dentro de la institución, mientras que el 3,0% concibe que se realiza mala gestión corporativa en el Ministerio Público.

Tabla 3.

Niveles para las dimensiones de la gestión de calidad

	Gestión organizacional		Gestión corporativa	
	N	%	N	%
Mala	59	89,4	2	3,0
Regular	5	7,6	48	72,7
Buena	2	3,0	16	24,2

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Aunado a ello, en la Tabla 4, se puede advertir que respecto a las expectativas del usuario, 59 colaboradores que se representan en el 89,4%, ponen en manifiesto su expectativa relativa, frente a los 2 colaboradores, esto es, el 3,0% que las perciben como una expectativa negativa. Y, considerando la dimensión percepción del usuario se aprecia que 56 colaboradores, esto es, el 84,8% señala que existe una percepción relativa, frente a los 2 colaboradores, es decir el 3% que advierte una percepción negativa de los recibido por la institución.

Tabla 4.

Niveles para las dimensiones de la satisfacción del usuario

	Expectativas del usuario		Percepción del usuario	
	N	%	N	%
Negativo	2	3,0	2	3,0
Relativo	59	89,4	56	84,8
Positivo	5	7,6	8	12,1

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Análisis Inferencial

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La gestión de la calidad en los despachos fiscales incide muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma

Ho: La gestión de la calidad en los despachos fiscales no incide en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 5 se obtuvo resultado un valor sig = 0,011 menor a 0,05 y por la regla de decisión nos atrevemos a señalar que hay apta evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual señala que la gestión de la calidad en los despachos fiscales incide muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Tabla 5.

Prueba de Tau B de Kendall para la Gestión de Calidad en los despachos fiscales y la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,678	,129	2,534	,011
N de casos válidos	66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

De la misma forma también se obtuvo la Tabla 6, en la cual observamos que los valores sig son menores a 0,05 lo cual aprueba que la gestión de calidad en los despachos fiscales incide en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma. De la misma manera, podemos señalar que se obtuvo un índice de Nagelkerke de 64,2% que indica el grado de incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Tabla 6.

Prueba de Wald para las variables Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma.

		95% de intervalo de confianza						
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	NIVELESV2 = 1]	-37,949	288,482	,017	1	,005	-603,363	527,464
	NIVELESV2 = 2]	-19,223	,720	73,558	1	,000	-20,633	-17,812
Ubicación	NIVELESV1=2]	-22,555	,000	.	1	,003	-22,555	-22,555
	NIVELESV1=3]	0ª	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,642						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Prueba de hipótesis específica 1:

Hi: La insuficiencia de equipos tecnológicos incide muy significativamente en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Ho: La insuficiencia de equipos tecnológicos no incide en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 7 se puede observar que el valor sig = 0,002 menor a 0,05 y por la regla de decisión se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual señala que la insuficiencia de equipos tecnológicos incide muy significativamente en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Tabla 7.

Prueba de Tau B de Kendall para la insuficiencia de equipos tecnológicos y la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma.

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,823	,034	3,170	,002
N de casos válidos	66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

De la misma manera, en la Tabla 8 se ha realizado la prueba de regresión ordinal en la cual se observa que los valores sig son menores a 0,05 lo cual corrobora que la insuficiencia de equipos tecnológicos incide muy significativamente en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma. Asimismo, se ha obtenido el índice de Nagelkerke lo cual indica que la insuficiencia de equipos tecnológicos incide en un 70% en la atención oportuna de denuncias en dicha entidad.

Tabla 8

Prueba de Wald para la insuficiencia de equipos tecnológicos y la atención oportuna de denuncias en dicha entidad.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELSUMIND2V2 = 1]	-7,248	,019	4,592	1	,000	-8,658	-5,838
	[NIVELSUMIND2V2 = 2]	-6,838	,009	86,870	1	,000	-1,815	-7,861
Ubicación	[NIVELSUMIND1V1=1]	-2,898	,000	.	1	,000	-1,898	-3,898
	[NIVELSUMIND1V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,700						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi: Los incentivos laborales inciden significativamente en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Ho: Los incentivos laborales no incide en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 9 se puede observar que el valor sig = 0,010 menor a 0,05 y por la regla de decisión se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual señala que los incentivos laborales incide significativamente en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Tabla 9.

Prueba de Tau B de Kendall para los incentivos laborales y el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,716	,124	2,572	,010
N de casos válidos		66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

De la misma manera, en la Tabla 10 se ha realizado la prueba de regresión ordinal en la cual se observa que los valores sig son menores a 0,05 lo cual corrobora que los incentivos laborales inciden significativamente en el rendimiento laboral en mejora la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma. Asimismo, se ha obtenido el índice de Nagelkerke lo cual indica que la falta de incentivos laborales incide en un 63% en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

Tabla 10

Prueba de Wald para el indicador los incentivos laborales y el indicador rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELSUMIND2V2 = 1]	-38,659	87,533	,002	1	,002	-121,395	151,077
	[NIVELSUMIND2V2 = 2]	-18,838	,468	21,364	1	,000	-19,755	17,921
Ubicación	[NIVELSUMIND2V1=1]	-38,254	87,534	,002	1	,012	-116,991	116,483
	[NIVELSUMIND2V1=2]	-21,199	,000	.	1	.	-23,199	21,199
	[NIVELESV1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,630						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hi: La inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma

Ho: La inadecuada gestión de investigaciones fiscales no incide en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 11 se puede observar que el valor sig = 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual señala que la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma.

Tabla 11.

Prueba de Tau B de Kendall para la inadecuada gestión de investigaciones fiscales y la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,713	,084	3,911	,000
N de casos válidos		66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

De la misma manera, en la Tabla 12 se ha realizado la prueba de regresión ordinal en la cual se observa que los valores sig son menores a 0,05 lo cual corrobora que la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma. Asimismo, se ha obtenido el índice de Nagelkerke lo cual indica que la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide en un 80,7% en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias de dicha entidad.

Tabla 12

Prueba de Wald para el indicador la inadecuada gestión de investigaciones fiscales y el indicador reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELSUMIND2V2 = 1]	-5,619	12,476	,043	1	,006	-6,628	3,390
	[NIVELSUMIND2V2 = 2]	-4,050	,500	,000	1	,002	-,980	,980
Ubicación	[NIVELSUMIND2V1=1]	-9,691	13,267	,002	1	,001	-12,666	15,284
	[NIVELSUMIND2V1=2]	-12,776	8,816	,022	1	,002	-18,972	15,421
	[NIVELSUMIND2V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,807						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hi: La falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.

Ho: La falta de capacitación en atención al usuario no incide en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 13 se puede observar que el valor sig = 0,009 menor a 0,05 y por la regla de decisión se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual señala que la falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.

Tabla 13.

Prueba de Tau B de Kendall para la falta de capacitación en atención al usuario y la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,581	,123	2,621	,009
N de casos válidos		66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

De la misma manera, en la Tabla 14 se ha realizado la prueba de regresión ordinal en la cual se observa que los valores sig son menores a 0,05 lo cual corrobora que la falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma. Asimismo, se ha obtenido el índice de Nagelkerke lo cual indica que la falta de capacitación en atención al usuario incide en un 80,7% en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.

Tabla 14

Prueba de Wald para el indicador la falta de capacitación en atención al usuario y el indicador inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELSUMDIM2V2 = 1]	-5,619	23,476	,043	1	,006	-7,628	26,390
	[NIVELSUMDIM2V2 = 2]	-8,917	,500	,000	1	,004	-9,980	,980
Ubicación	[NIVELSUMIND2V1=1]	-9,691	13,267	,002	1	,021	-10,666	14,284
	[NIVELSUMIND2V1=2]	-2,776	5,816	,022	1	,032	-7,972	15,421
	[NIVELSUMIND2V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,807						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Prueba de hipótesis específica 5:

Hi: El disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

Ho: El disponer de personal insuficiente no incide en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Pruebas estadísticas: Tau B de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 15 se puede observar que el valor sig = 0,003 menor a 0,05 y por la regla de decisión se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual señala que el disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

Tabla 15.

Prueba de Tau B de Kendall para personal insuficiente y la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,598	,094	3,017	,003
N de casos válidos		66			

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

De la misma manera, en la Tabla 16 se ha realizado la prueba de regresión ordinal en la cual se observa que los valores sig son menores a 0,05 lo cual corrobora que el disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma. Asimismo, se ha obtenido el índice de Nagelkerke lo cual indica que el disponer de personal insuficiente incide en un 76,5% en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

Tabla 16

Prueba de Wald para el indicador personal insuficiente y el indicador reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELSUMIND1V2 = 1]	-3,292	4,022	,077	1	,002	-7,972	5,389
	[NIVELSUMIND1V2 = 2]	,788	,539	,137	1	,004	-,269	,846
Ubicación	[NIVELSUMIND2V1=1]	-9,029	,532	,000	1	,003	-10,006	,947
	[NIVELSUMIND2V1=2]	-1,248	9,308	,036	1	,000	-1,489	10,993
	[NIVELSUMIND2V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,765						

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha formulado como objetivo general de qué manera la gestión de la calidad de los despachos fiscales incide en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma, ello respecto a la sede del Ministerio Público dicha provincia; determinándose así que la gestión de la calidad de los despachos fiscales está incidiendo de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma, circunstancia que se ve reflejada en razón del grado de aceptación que viene teniendo la población en razón de gestión que viene ejerciéndose en los despachos fiscales; quiere decir, que si dicha circunstancia resulta ser negativa, es decir, la Gestión de calidad de los despachos fiscal resultará ser negativa la satisfacción del usuario resultará de carácter negativo, por lo que evidentemente la mejora en la gestión resulta ser directamente proporcional a la aceptación positiva de la población del servicio que se estaría recibiendo por parte de esta institución.

Al respecto, en la investigación efectuada por Maliza (2019), consignada en el extremo de los antecedentes de la presente, se ha llegado a la conclusión que la gestión de calidad influye en la satisfacción de los usuarios, coincidiendo de esta manera que los mecanismos que conforma la gestión de calidad, quiérase o no, resultan importantísimo en el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Ministerio Público. Circunstancia última, que también se ve reflejada en las bases teóricas, donde Tello (2009) ha coincidido este planteamiento persigue activamente la incorporación de nuevas políticas en el desempeño de las labores, ligadas ya dentro del sector privado, procurando movimientos en los sistemas de gestión y organización de los capitales, motivo por el cual resulta importantísimo que los órganos de dirección logren la capacidad de otorgar resultados céleres a contextos de incertidumbre, dejando de lado los conflictos ligados a las políticas de El Estado, procurando así resultados en tiempos óptimos, que inciden en la satisfacción de los usuarios que acuden a las instituciones públicas.

Asimismo, como primer objetivo específico se ha formulado cómo la insuficiencia de equipos tecnológicos incide en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma; ello consignada en la presente como un modelo de gestión que integra los cimientos de manejo del Ministerio Público, sin embargo, a la actualidad se ha dejado de lado su énfasis en la administración pública, situación que se ve reflejada en los resultados, esto es, que al tener

insuficiente cantidad de equipos tecnológicos dentro de la institución, genera evidentemente un déficit en la atención oportuna, y esto es así, pues dichas dimensiones se encuentran dentro de una alta incidencia, que según la investigación incide en un 70% en la atención oportuna de denuncias en dicha entidad, lo que demuestra que resulta importantísimo contar con suficientes equipos tecnológicos dentro de la institución.

Al respecto, en la investigación formulada por Chacón (2018), se ha corroborado que la implementación de un Modelo de gestión de calidad, ha influido en el desempeño del personal, consecuentemente en la atención eficiente de los usuarios que acuden, para aquella investigación al Hospital del Niño en Guayaquil. Al punto que conforme a lo desarrollado en la bases teóricas, Escalante (2016) ha señalado que el desenvolvimiento de los despachos fiscales como instancias corporativas, instaurados ya en gran parte del territorio nacional la incorporación de este nuevo ordenamiento adjetivo, los recursos humanos que las conforman no han comprendido en su totalidad lo que se quiso soslayar con la naturaleza procesal en la gestión de sus despachos, siendo de vital importancia el trabajo en equipo y el dote de equipos tecnológicos que permiten mejorar la capacidad de respuesta y gestión de denuncias.

Como segundo objetivo específico en la presente investigación se formuló el analizar de qué manera los incentivos laborales inciden en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma; siendo importante y resaltante el resultado obtenido en la investigación, pues se determinó que los incentivos laborales incide significativamente en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma; si bien, vemos que el grado de incidencia no resulta muy significativamente, sin embargo, la significancia resulta un factor importante al tener esta un índice de incidencia de 63%, lo que quiérase o no, demuestra que el dote de incentivos laborales al personal de Ministerio Público, incentiva a los resultados que se puedan obtener dentro de la institución, y sobre todo alcanzar el alto grado de satisfacción de los usuarios que acuden, que en muchas oportunidades concurren con un humor negativo por la citación o conexidad a delitos que son materia de investigación.

Al respecto, citando a las investigaciones referidas en los antecedentes coinciden con lo obtenido en la presente investigación, tal es así, que Almeida (2021) ha llegado a la conclusión que las competencias del Talento Humano están

influyendo significativamente, aunque de forma negativa, en la satisfacción del usuario de dicha institución. Es decir, que el talento humano conforma la columna vertebral dentro de la organización, que en suma, se tendría que dirigir todo la forma de incentivos con la finalidad de mejorar el rendimiento y como consecuencia de ello, el mejoramiento de la capacidad de respuesta, mejorando así la productividad y la calidad de atención al usuario dentro de la Institución del Ministerio Público, resultados que reconfortan, pues obedece a que de ahora en adelante las institución han de poner especial énfasis en dichas circunstancias.

En suma, los incentivos laborales, en la mayoría de situaciones y más en el sector público han tenido un impacto significativo en el rendimiento laboral y la productividad de los servidores; y estas situaciones se han visto reflejadas en la mejora de la motivación, bajo un impacto de que las oportunidades de crecimiento y desarrollo, resultan ser consecuencia de mejores resultados. Así también, se ha visto bajo la teoría de lo estudiado, que ello implica un mayor compromiso con el desarrollo de actividades, teniendo así un impacto significativo en el rendimiento laboral y la productividad de los servidores, ya que pueden mejorar la motivación, compromiso, capacitación y adaptabilidad, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y productividad en el trabajo; y sobre todo, mejores resultados en favor de los ciudadanos o usuarios que acuden al Ministerio Público.

Como tercer objetivo específico en la presente investigación, se ha formulado el determinar cómo la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma, deduciendo de tal forma, luego del procesamiento de datos y la interpretación de los mismos, que la inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la provincia de Tarma, quiere decir que si no existe una adecuada gestión de investigación fiscales, seguirá existiendo excesiva reprogramación de diligencias que resultan ser innecesarias en la investigación de un delito.

Al respecto, vemos pues que la investigación desarrollada por Vera (2020), se ha llegado a la conclusión se necesita fortalecer los procesos de mejora continua y operación para actuar como eje dinamizador dentro de la organización, lo cual evidentemente tendrá una influencia favorable dentro de la institución; es decir, que a criterio personal, coincidiendo con el persona antes referido, que los mecanismos que se pueden adoptar en cada despacho en pro de la atención y mejora de la

investigación de los delitos permitirá ejecutar un buen desempeño dentro de la gestión del despacho fiscal; situación que guarda coherencia con lo señalado por Almanza (2013), quien refiere que el Representante del Ministerio Público posea conocimientos referidos a la gestión de sus instrumentos, lo que opta a tener mejores resultados sobre el desempeño en los despachos fiscales, los mismos que estarán reflejados en excelentes resultado; sino lo que sucede que hacen faltan impulsos e incentivos que permitan motivar al personal fiscal y administrativo en el desempeño de sus funciones.

Como cuarto objetivo específico se ha formulado establecer cómo la falta de capacitación en atención al usuario incide en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma, la misma que arrojó como resultado ilustrativo que la falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma, quiere decir que al no tener la capacitación suficiente para asumir los puestos de atención al usuario, dentro de los despachos fiscales, evidentemente en un alto porcentaje de incidencia, conforme a lo reflejado por el índice de Nagelkerke lo cual indica que la falta de capacitación en atención al usuario incide en un 80,7% en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma, conllevará a la desviación del orden de satisfacción al usuario, y sobre todo romperá esos lazos de confianza con la administración de justicia.

Y esto resulta ser así, pues como bien lo ha señalado Vivas C. (2001), la falta de capacitación en atención al usuario puede tener varios efectos negativos en la orientación que se brinda a los usuarios. Algunos de estos efectos pueden incluir: Falta de empatía y comprensión, pues si el personal fiscal y administrativo no han sido capacitados en atención al usuario, es probable que no estén completamente capacitados para comprender las necesidades y preocupaciones de los usuarios, lo que puede llevar a una falta de empatía en la orientación que brindan. Así también, surge la falta de habilidades de comunicación efectivas, que comprende en incluir habilidades de comunicación efectivas, pues lo contrario conllevaría a que éstos no sean capaces de comunicarse de manera clara y efectiva con los usuarios, lo que en la mayoría de casos conlleva a confusiones y malentendidos; y finalmente la falta de capacitación en cómo manejar situaciones difíciles, pues si de ello no ha sido preparado el personal, estos mantendrán la

inseguridad o incomodidad al manejar situaciones difíciles o conflictos con los usuarios, lo que puede llevar a una orientación inadecuada o inefectiva.

Al respecto, conforme a la investigación desarrollada por Ugarte (2021), en la que llegó a la conclusión que existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio, estas son calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, lo que en suma coincide con lo arribado en la presente investigación, pues la calidad de servicio se encuentra inmiscuida con el grado de preparación y conocimiento, ello fundamentado también con la capacitación que el personal tiene para cada puesto en el que se desempeña, lo que evidentemente conllevará a una adecuada atención, y sobre todo a una eficiente orientación de los usuarios según sus necesidades. A esto último no ha sido ajeno el comentario esgrimido por el profesor Escalante (2010), quien refirió que el Ministerio Público que se conforma como uno de los estamentos importantes del sistema de administración de justicia, exige acoplar los parámetros establecidos por la nueva gestión pública como mecanismos para sostener la calidad en servicio de la sociedad, enfocados claro está, en los criterios de la gestión de calidad, parte fundamental de la nueva gestión pública. Así como otros autores de la literatura que nos ocupa, tales como Arellano, D (2002) y Barzelay, M. (2003) que han señalado en coincidir como factor importante la capacitación del personal que se desempeñan dentro de las instituciones.

Finalmente, como objetivo específico quinto se ha formulado el determinar cómo la insuficiencia de personal incide en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma, siendo para la presente que luego de aplicada los instrumentos necesarios a los colaboradores se ha obtenido como resultado que el disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma; lo que quiere decir que no necesariamente la insuficiencia de persona incidirá en la reprogramación excesiva de diligencias, sino por el contrario, o como bien lo ha señalado Beltrán, M (1996) que esta se deba a otros factores y conforme a lo desarrollado líneas arriba, factores de gestión, lo que evidentemente, se encuentra adscrito a la gestión corporativa de un despacho fiscal, más no al capital humanos, circunstancia que se ve reflejada en la presente

Tal es así, que en la investigación desarrollada por Deza (2018), arriba a la conclusión que la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado a las

dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles de la calidad de atención, más no en énfasis a la cantidad de personal que pudiera tener una institución. Así también, lo ha referido Gómez, J (2016) es que las conductas y preparación ligadas al Fiscal que auxilian a gestionar los recursos humanos en términos de eficiencia, sea personal administrativo o fiscal que desempeñan sus funciones en el despacho, así como los instrumentos necesarios, sujetos a los recursos logísticos y el capital constituido por sistema de tecnología disponible, permiten también, que el Representante del Ministerio Público posea conocimientos referidos a la gestión de sus instrumentos, lo que opta a tener mejores resultados sobre el desempeño en los despachos fiscales.

En ese sentido, bajo ese cúmulo de ideas conforme a lo desarrollado por Ugarte, W. (2021) la gestión de calidad en las instituciones del gobierno, ha de implementarse procesos y prácticas para mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, así como incluir mecanismos que permitan sostener la toma de decisiones bajo el único estándar de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, contribuyendo así a la mejora de la administración de justicia. Consecuentemente, incluidos aquellos estándares y normas que miden y mejoran la calidad de los servicios y la eficacia en la calidad de atención al usuario, así como la utilización de herramientas y técnicas, la insuficiencia de personal en el Ministerio Público incidirá poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias previstas en las investigaciones fiscales, por la simple razón que el manejo de las herramientas adecuadas garantizará que los servicios otorgados por el Ministerio Público satisfagan las expectativas de los usuarios, bajo lo que se espera recibir.

VI. CONCLUSIONES

Primera

La gestión de calidad en los despachos fiscales está incidiendo en forma muy significativa en la satisfacción de los usuarios de la Provincia de Tarma, 2022, pues las conductas y preparación ligadas al Fiscal que auxilian a gestionar los recursos humanos en términos de eficiencia, sea personal administrativo o fiscal que desempeñan sus funciones en el despacho, así como los instrumentos necesarios, sujetos a los recursos logísticos y el capital constituido por sistema de tecnología disponible, permiten también, que el Representante del Ministerio Público posea conocimientos referidos a la gestión de sus instrumentos, lo que opta a tener mejores resultados sobre el desempeño en los despachos fiscales, los mismos que estarán reflejados en la satisfacción al usuario.

Segunda

La insuficiencia de equipos tecnológicos está incidiendo en forma muy significativa en la atención oportuna de denuncias de los usuarios de la Provincia de Tarma, 2022; en razón que al no tener la implementación necesaria, así como la capacidad de respuesta basada en equipos tecnológicos para la atención a los usuarios impide absolver las inquietudes de los usuarios en términos de eficacia y eficiencia, bajo lo que éstos esperan de la administración pública, sobre todo del Ministerio Público, como ente persecutor del delito.

Tercero

Los incentivos laborales inciden significativamente en el rendimiento laboral en mejora de la productividad a favor de los usuarios de la Provincia de Tarma, 2022; pues aquellos espacios donde el personal fiscal y administrativo dedican su servicio para con la población, ello claro está bajo las competencias y circunstancias de cada caso, goza de conformación corporativa motivada por incentivos laborales, es decir de actividades circunscritas en el trabajo en equipo subsumidas en un sistema de recompensas dentro del cuerpo de la institución, que como organización su fin único es la garantía de la legalidad en las investigaciones fiscales y el respeto a los derechos humanos, esto es, el acoplamiento de sus actividades al servir de la sociedad

Cuarto

La inadecuada gestión de investigaciones fiscales incide muy significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias innecesarias en la

provincia de Tarma, 2022; pues recordemos que el Ministerio Público se conforma como uno de los estamentos importantes del sistema de administración de justicia, que exige acoplar los parámetros establecidos por la nueva gestión pública como mecanismos para sostener la calidad en servicio de la sociedad, enfocados claro está, en los criterios de la gestión de calidad, parte fundamental de la nueva gestión pública

Quinto

La falta de capacitación en atención al usuario incide significativamente en la inadecuada orientación a los usuarios en la provincia de Tarma, 2022; pues se ha venido sosteniendo que los argumentos para la adecuada gestión del despacho judicial, se encuentra acorde a los procesos gerenciales que consisten en capacitar constantemente al recurso humano, así como dirimir los recursos y las actividades que se desempeñan, en ese sentido, teniendo como referencia que los despachos fiscales desarrollan actividades particulares a los de un despacho jurisdiccional, y como ambas resultan ser unidades integrales del sistema de administrativo de justicia debe colegirse en los mismos pasos en cuanto a la gestión de los despachos

Sexto

El disponer de personal insuficiente incide poco significativamente en la reprogramación excesiva de diligencias en la provincia de Tarma, 2022; en razón que la gestión enmarcada dentro los despachos fiscales ligados a las directrices de la nueva gestión pública, se fundamenta en mejorar la calidad de atención que pueda brindar la institución a la comunidad, en todas sus jerarquías, existiendo la necesidad no alta de definir la gestión dentro del espacio fiscal, adscritas a diferentes niveles jerárquicos, cada una comprendida internamente a su Administración de cada Distrito judicial, estructurando trámites que permitan la concentración de estrategias concretas y su elaboración dentro del ámbito competencial y de territorio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A la administración del distrito fiscal de Junín a que realice las gestiones necesarias con su presidencia del distrito judicial, en apoyo con la Escuela del Ministerio Público, a fin de que se otorguen mayores programas de preparación relacionados a los enfoques de satisfacción al usuario, bajo la línea de la gestión de calidad del despacho fiscal, claro está, permitiendo que se otorguen, en dichos cursos, conocimientos referidos a la gestión de los instrumentos fiscales referidos al desempeño de sus despachos.

Segunda

A la administración del distrito fiscal de Junín, a fin de que realice las coordinaciones necesarias con la Oficina General de Tecnologías de la Información, a fin de gestionar la implementación de equipos tecnológicos acordes a las necesidades de cada despacho, con la capacidad de hardware suficiente, para una atención celer y procesamiento de datos oportuna en el trámite de denuncias y escritos que ingresan a la Institución del Ministerio Público – Sede Tarma.

Tercero

A la administración del distrito fiscal de Junín, a fin de que gestiones a través de la Oficina General de Planificación y Presupuesto del Ministerio Público, la integración de incentivos laborales por cumplimiento de metas y cumplimiento de producción en el manejo de la carga fiscal que se maneja en cada despacho, implementando y motivando al personal Fiscal y administrativo en mejora de la productividad.

Cuarto

A la presidencia del distrito fiscal de Junín, a fin de que a través de la autoridad nacional de control del Ministerio Público, adscrita en la sede del distrito fiscal de Junín, puedan supervisar frecuentemente el manejo y gestión de las carpetas fiscales, a fin de que no se dilaten por diligencias necesarias, siempre con los exhortos en cada caso.

Quinto

A la presidencia del distrito fiscal de Junín, a fin de que en coordinación con la Escuela del Ministerio Público, se brinden mayores programas de capacitación ligados a temas de atención al usuarios y manejo, los mismos que deberán ser de

obligatorio cumplimiento dentro de las sedes, ello en mejora y persecución de la satisfacción del usuario que acude a las instalaciones del Ministerio Público.

Sexto

A la administración del distrito fiscal de Junín, a fin de que por su intermedio se gestione la necesidad de personal fiscal y administrativo en los despachos fiscales de la Sede Tarma, ello en razón de incrementar la capacidad de respuesta ante el incremento de denuncias y casos nuevas que ingresan a diario al Ministerio Público – Sede Tarma.

REFERENCIAS

- Almanza, F. (2013). Clínica: Técnicas para iniciar la gestión de un despacho fiscal. Lima-Perú: AMAG.
- Almeida, L. (2021). Las competencias del talento humano en la satisfacción del usuario. Caso: Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador, 2018. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- Arellano, D. (2002). Nueva gestión pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México», Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 23, June, pp. 1-21.
- Barzelay, M. (2003). La nueva gestión pública. Una invitación al diálogo globalizado, Documentación entregada en el Seminario celebrado en London School of Economics and Political Science, February, London.
- Beatriz, L. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados.
- Benavente, B. (2012). Medición del grado de satisfacción de los usuarios bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL. Universidad Austral de Chile.
- Beltrán, M. (1996). De la reforma de la administración al control de calidad de los servicios públicos», Gestión y Análisis de Políticas Públicas, núm. 5-6, enero-agosto, pp. 5-16.
- Borja, S. (2016). Gestión de calidad y satisfacción laboral de los docentes de la escuela Unidad Educativa del Milenio "Lic. Olga Campoverde" de la provincia del Oro – cantón Huaquillas en el periodo lectivo 2015. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- Caushi, L. (2016). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015 [Trabajo de investigación de Segunda Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado.

- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos, Lima.
- Chacón, J. (2018). "Modelo de gestión de calidad para hospitales". [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas / Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- CONCYTEC (2020), Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Dirección de Políticas y Programas de CTI.
- Corral de Franco, Y. (2019). La investigación: tipos, normas, acopio de datos e informe final. Fondo editorial OPSU.
- Deza, L. (2015). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014. Trabajo de Investigación (Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (Vol. 15). Facultad de Ciencias Económicas, La Universidad.
- Escalante, P. (2016). Introducción a la administración y gestión pública. Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf.
- Febres R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana: 20(3) Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397
- Frometa, G. (2010). La gestión de la calidad en los servicios, extraída de la página web: <http://www.eumed.net/rev/cccoss/0712/vrm.htm>
- Gamarra, G. (2008). Estadística e investigación. Editorial San Marcos, Lima.

- Gerson, R. (2013). Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad siempre, Editorial ISBN, Estados Unidos.
- Gómez I. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2(2), 133-9. Recuperado de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- Gastañaduy y Herrera, L. (2016). Gestión del despacho judicial. Lima – Perú: Academia de la Magistratura.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. Interamericana editores S.A. de C.V.
- Kerlinger, E. (2022). Investigación del Comportamiento; métodos de investigación en ciencias sociales. Mc Graw Hill/Interamericana, México.
- Kotler, P. (1991). Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública. Madrid: Ediciones Diaz de Santos SA.
- Longo, A. (1995). La empresa pública. Razones que explican su ineficiencia y privatización, Economistas.
- Manderuelo J. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. Revista Medifam: 12(10). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113157682002001000004
- Maliza, W. (2019). Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- Matos, M. (2020). La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Matemáticas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación científica. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mejías, A. (2018). Gestión de la calidad; una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Morales, V. (2004). Calidad y satisfacción de los servicios. Lecturas: Educación física y deportes.
- Oliveras, E. (2013). diferencia entre eficacia y eficiencia, extraída de la página web: <http://blog.grupopya.com/diferencia-eficacia-eficiencia-ejemplos/>
- Oliver, R. (1997). Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. MacGraw Hill.
- Palacios Gómez, J.L. (1994): «El Estado de Bienestar, hoy: el reto de la eficiencia», Sociedad y Utopía, Revista de Ciencias Sociales, núm. 4, septiembre, pp. 310-350.
- Pollitt, T. (2002): Gestión Pública, participación ciudadana y desarrollo local, Política y Sociedad.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Canales de Documentación, 3, 139–153. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>.
- Rivera, F. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Ciencia Digital: 3(3). Recuperado de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articloe/view/621>
- Roque, R (2015). Satisfacción al usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. Red asistencial en Salud Cusco 2014. HNAAA, 8(2). Recuperado de <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/203>
- Schmidt, J. (2017). El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y su influencia en el nivel de satisfacción de los psicólogos habilitados del Colegio de Psicólogos del Perú CDR I – Lima. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias

Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Sierra, R. (2001). Técnicas de Investigación social. Teoría y ejercicios. International Thomson Editores Spain.

Tasayco, G. (2016). Curso de gestión del despacho fiscal. Lima – Perú: Academia de la Magistratura.

Tello, P., Bastidas, D. & Pisconte, J. (2009). Gestión Pública – Material de trabajo. Recuperado el 05 de octubre de 2018, de Congreso de la República: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

Ugarte, W. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Ugaz, A. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías, p. 2
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1

Vargas, M. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.). ECOE Ediciones.

Vera, M. (2020). La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública de la zona 4 de Ecuador. Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión de Empresas. Unidad de Posgrado, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Vilcapaza, C. (2016). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016. Universidad Peruana Unión.

Vivas C. (2001): Nuevas herramientas de gestión pública: el cuadro de mando integral, AECA, Madrid.

Zapico E. (1989): La modernización simbólica del presupuesto público, Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), Bilbao.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS	ESCALA
GESTIÓN DE CALIDAD (V1)	El presente concepto se constituye hoy en día en un plan de impulso a la competitividad de las organizaciones, que desde luego consigue centralizar perspectivas integrales, basados en el comportamiento de la institución como un cúmulo de procesos, cuyo objetivo principal resulta ser la satisfacción de los usuarios, claro está, en términos de	Cuestionario para evaluar la gestión de calidad, la cual se organiza en función a las dos dimensiones, esto es, la gestión organizacional y la gestión corporativa, los mismos que constan de 10 ítems.	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	INSUFICIENCIA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	1	El Ministerio Público de Tarma cuenta con equipos tecnológicos que permiten brindar una buena atención	ESCALA ORDINAL
					2	Los equipos tecnológicos con la que dispone el Ministerio Público de Tarma son suficientes para brindar una atención de calidad	
				INCENTIVOS LABORALES	3	El personal administrativo del Ministerio Público recibe un buen incentivo económico por la labor que cumple	
					4	El personal del Ministerio Público recibo un bono por productividad como incentivo laboral conforme a la labor especializada que realiza	
			GESTIÓN CORPORATIVA	INADECUADA GESTIÓN DE INVESTIGACIONES FISCALES	5	El representante del Ministerio Público realiza una labor eficiente en la investigación fiscal	
					6	La gestión del despacho fiscal se encuentra acorde a las directivas de la nueva gestión pública	
					7	El personal de Ministerio público cuenta con capacitación suficiente para otorgar una adecuada atención al usuario	

	eficiencia, ventajas, estrategias y producción del servicio bajo un curso de mejora continua. (Tasayco, 2016, 35)				8	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios	
				INSUFICIENCIA DE PERSONAL	9	El Personal con la que dispone el Ministerio Público es suficiente para atender el requerimiento de los usuarios	
					10	El usuario que acude al Ministerio Público sale satisfecho con la atención recibida	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO (V2)	La presente, resulta ser una perspectiva circunscrita en los usuarios, directamente proporcional a la calidad de atención otorgada en los diversos servicios que vienen siendo impartidos dentro de las organizaciones del Estado, que permite asumir niveles de aceptación de lo ofrecido al usuario, claro	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios, la cual se organiza en función a las dos dimensiones, esto es, las expectativas del usuario y la percepción del usuario, los mismos que constan de 10 ítems.	EXPECTATIVAS DEL USUARIO		PROGRAMACIÓN DE DILIGENCIAS INNESARIAS	11	En la labor del litigio tuvo la ocasión de observar la realización de diligencias innecesarias por parte del Ministerio Público
				12		La gestión del Ministerio Público se encamina a satisfacer las expectativas y necesidades de atención a los usuarios	
				REPROGRAMACIÓN EXCESIVA DE DILIGENCIAS	13	El personal auxiliar de asistencia fiscal está cumpliendo su labor a efectos de evitar reprogramación de diligencias dispuestas	
					14	El usuario que acude al Ministerio Público, recibe una orientación adecuada acorde a su nivel cultural y	

	está, bajo lo demandado esperado por estos. (Gonzales, 2017, p. 60)		PERCEPCIÓN DEL USUARIO			educativo que permite tutelar sus derechos
				ATENCIÓN INOPORTUNA DE DENUNCIAS	15	Al presentar su denuncia, obtuvo respuesta oportuna respecto al trámite de la misma
					16	El personal del Ministerio Público es eficiente en el desempeño laboral que realiza cuando brinda atención a los usuarios
				RENDIMIENTO LABORAL	17	Las diligencias que realizan los fiscales conforme a sus atribuciones son óptimas y eficaces
					18	Existe un cumplimiento eficiente del Fiscal con las diligencias programadas conforme a los plazos procesales establecidos
				INADECUADA ORIENTACIÓN AL USUARIO	19	Los representantes del Ministerio Público y personal administrativo brindan adecuada atención a los usuarios
20	Recibe una orientación adecuada para formular su denuncia					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
ANEXO 2

CUESTIONARIO

TITULO DEL PROYECTO: “GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS DESPACHOS FISCALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA PROVINCIA DE TARMA, 2022”

OBJETIVO: El presente cuestionario de la encuesta es de carácter anónimo y permitirá obtener las opiniones sobre el problema de investigación mencionada.

INSTRUCCIÓN: Leer con mucha atención cada una de las preguntas y marque con una (x) la alternativa que usted considera pertinente. Se le agradece vuestras sinceras respuestas que contribuirá demostrar la hipótesis planteada en la investigación.

DIRIGIDO: A los abogados usuarios que acuden en forma permanente al Ministerio Público de la Sede Tarma, a realizar el seguimiento de sus denuncias y otras diligencias.

CUESTIONARIO:

Nº	ÍTEMS	CATEGORIAS				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	DIMENSIÓN 1 – V1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL					
1	El Ministerio Público de Tarma cuenta con equipos tecnológicos que permiten brindar una buena atención					
2	Los equipos tecnológicos con la que dispone el Ministerio Público de Tarma son suficientes para brindar una atención de calidad					
3	El personal administrativo del Ministerio Público recibe un buen incentivo económico por la labor que cumple					

4	El personal del Ministerio Público recibo un bono por productividad como incentivo laboral conforme a la labor especializada que realiza					
DIMENSION 2 – V1: GESTIÓN CORPORATIVA						
5	El representante del Ministerio Público realiza una labor eficiente en la investigación fiscal					
6	La gestión del despacho fiscal se encuentra acorde a las directivas de la nueva gestión pública					
7	El personal de Ministerio público y su capacitación para otorgar una adecuada atención al usuario					
8	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios					
9	El Personal con la que dispone el Ministerio Público es suficiente para atender el requerimiento de los usuarios					
10	El usuario acude al Ministerio Público sale satisfecho con la atención recibida					
DIMENSIÓN 1 – V2: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						
11	En la labor de litigación tuvo la ocasión de observar la realización de diligencias innecesarias por parte del Ministerio Público					
12	La gestión del Ministerio Público se encamina a satisfacer las expectativas y necesidades de atención a los usuarios					
13	El personal auxiliar de asistencia fiscal está cumpliendo su labor a efectos de evitar reprogramación de diligencias programadas					
14	El usuario que acude al Ministerio Público, recibe una orientación adecuada acorde a su nivel cultural y educativo que permite tutelar sus derechos					
DIMENSIÓN 2 – V2: PERCEPCIÓN DEL USUARIO		Si	No	Si	No	Si
15	Al presentar su denuncia se obtuvo respuesta oportuna respecto al trámite de la misma					
16	El personal del Ministerio Público es eficiente en el desempeño laboral que realiza cuando brinda atención a los usuarios					
17	las diligencias que realiza los fiscales conforme a sus atribuciones son óptimas y eficaces					
18	Existe un cumplimiento eficiente del Fiscal con las diligencias programadas conforme a los plazo establecidos					
19	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuario					
20	Recibe una orientación adecuada para formular su denuncia					

$$n_o = \frac{384}{(0,5 + 0,5) + 384} =$$

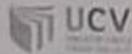
$$\frac{384}{80}$$

$$n_o = \frac{384}{1 + 4.8} =$$

$$n_o = \frac{384}{5.8} = 66.21$$

$$n_o = \mathbf{66} \text{ (redondeado)}$$

ANEXO 4



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 – V1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL								
1	El Ministerio Público de Tarma cuenta con equipos tecnológicos que permiten brindar una buena atención	X		X		X		
2	Los equipos tecnológicos con la que dispone el Ministerio Público de Tarma son suficientes para brindar una atención de calidad	X		X		X		
3	El personal administrativo del Ministerio Público recibe un buen incentivo económico por la labor que cumple	X		X		X		
4	El personal del Ministerio Público recibe un bono por productividad como incentivo laboral conforme a la labor especializada que realiza	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – V1: GESTIÓN CORPORATIVA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El representante del Ministerio Público realiza una labor eficiente en la investigación fiscal	X		X		X		
6	La gestión del despacho fiscal se encuentra acorde a las directivas de la nueva gestión pública	X		X		X		
7	El personal de Ministerio público y su capacitación para otorgar una adecuada atención al usuario	X		X		X		
8	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
9	El Personal con la que dispone el Ministerio Público es suficiente para atender el requerimiento de los usuarios	X		X		X		
10	El usuario acude al Ministerio Público sale satisfecho con la atención recibida	X		X		X		
DIMENSIÓN 1 – V2: EXPECTATIVAS DEL USUARIO		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la labor de litigación tuvo la ocasión de observar la realización de diligencias innecesarias por parte del Ministerio Público	X		X		X		
12	La gestión del Ministerio Público se encamina a satisfacer las expectativas y necesidades de atención a los usuarios	X		X		X		
13	El personal auxiliar de asistencia fiscal está cumpliendo su labor a efectos de evitar reprogramación de diligencias programadas	X		X		X		
14	El usuario que acude al Ministerio Público, recibe una orientación adecuada acorde a su nivel cultural y educativo que permite tutelar sus derechos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – V2: PERCEPCIÓN DEL USUARIO		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Al presentar su denuncia se obtuvo respuesta oportuna respecto al trámite de la misma	X		X		X		
16	El personal del Ministerio Público es eficiente en el desempeño laboral que realiza cuando brinda atención a los usuarios	X		X		X		
17	las diligencias que realiza los fiscales conforme a sus atribuciones son óptimas y eficaces	X		X		X		
18	Existe un cumplimiento eficiente del Fiscal con las diligencias programadas conforme a los plazo establecidos	X		X		X		
19	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuario	X		X		X		
20	Recibe una orientación adecuada para formular su denuncia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Parras Sarmiento Syntia DNI: 42482963

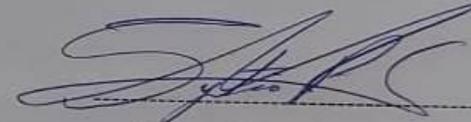
Especialidad del validador: Magister en Ciencias Sociales

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

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

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

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



Firma del Experto validador
Especialidad

ANEXO 5



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PORRAS SARMIENTO
Nombres	SYNTIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42482963

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Rector	EUTIMIO CATALINO JARA RODRIGUEZ
Secretaria General	LUIS ALFREDO CALDERÓN VILLEGAS
Director	AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS MENCION EN: CIENCIAS PENALES
Fecha de Expedición	08/01/21
Resolución/Acta	1836-2020-CU-VRAC
Diploma	00119771
Fecha Matrícula	09/04/2015
Fecha Egreso	24/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001054282

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 07/01/2023 22:52:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – V1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL							
1	El Ministerio Público de Tarma cuenta con equipos tecnológicos que permiten brindar una buena atención	X		X		X		
2	Los equipos tecnológicos con la que dispone el Ministerio Público de Tarma son suficientes para brindar una atención de calidad	X		X		X		
3	El personal administrativo del Ministerio Público recibe un buen incentivo económico por la labor que cumple	X		X		X		
4	El personal del Ministerio Público recibo un bono por productividad como incentivo laboral conforme a la labor especializada que realiza	X		X		X		
	DIMENSION 2 – V1: GESTIÓN CORPORATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El representante del Ministerio Público realiza una labor eficiente en la investigación fiscal	X		X		X		
6	La gestión del despacho fiscal se encuentra acorde a las directivas de la nueva gestión pública	X		X		X		
7	El personal de Ministerio público y su capacitación para otorgar una adecuada atención al usuario	X		X		X		
8	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
9	El Personal con la que dispone el Ministerio Público es suficiente para atender el requerimiento de los usuarios	X		X		X		
10	El usuario acude al Ministerio Público sale satisfecho con la atención recibida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1 – V2: EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la labor de litigación tuvo la ocasión de observar la realización de diligencias innecesarias por parte del Ministerio Público	X		X		X		
12	La gestión del Ministerio Público se encamina a satisfacer las expectativas y necesidades de atención a los usuarios	X		X		X		
13	El personal auxiliar de asistencia fiscal está cumpliendo su labor a efectos de evitar reprogramación de diligencias programadas	X		X		X		
14	El usuario que acude al Ministerio Público, recibe una orientación adecuada acorde a su nivel cultural y educativo que permite tutelar sus derechos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – V2: PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Al presentar su denuncia se obtuvo respuesta oportuna respecto al trámite de la misma	X		X		X		
16	El personal del Ministerio Público es eficiente en el desempeño laboral que realiza cuando brinda atención a los usuarios	X		X		X		
17	las diligencias que realiza los fiscales conforme a sus atribuciones son óptimas y eficaces	X		X		X		
18	Existe un cumplimiento eficiente del Fiscal con las diligencias programadas conforme a los plazo establecidos	X		X		X		
19	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuario	X		X		X		
20	Recibe una orientación adecuada para formular su denuncia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: JESSICA PATRICIA HUALI RAMOS DE AFAN

DNI: 42686844

Especialidad del validador: MAESTRIA MENCIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS

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

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

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

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



Mg. JESSICA PATRICIA HUALI RAMOS DE AFAN
DNI N° 42686844
MAESTRIA MENCIÓN: DERECHO
CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS

ANEXO 7



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HUALI RAMOS DE AFAN
Nombres	JESSICA PATRICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42686844

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
Rector	FIDEL RAMIREZ PRADO
Secretaria General	IVON BEVERLI ALCAZAR PEREZ
Director	RAFAEL SERAFIN CASTAÑEDA CASTAÑEDA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS
Fecha de Expedición	23/09/16
Resolución/Acta	17106-2016-R-UAP
Diploma	036914
Fecha Matrícula	06/08/2012
Fecha Egreso	03/07/2014

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001068208

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 10/01/2023 12:18:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – V1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL							
1	El Ministerio Público de Tarma cuenta con equipos tecnológicos que permiten brindar una buena atención	X		X		X		
2	Los equipos tecnológicos con la que dispone el Ministerio Público de Tarma son suficientes para brindar una atención de calidad	X		X		X		
3	El personal administrativo del Ministerio Público recibe un buen incentivo económico por la labor que cumple	X		X		X		
4	El personal del Ministerio Público recibe un bono por productividad como incentivo laboral conforme a la labor especializada que realiza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – V1: GESTIÓN CORPORATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El representante del Ministerio Público realiza una labor eficiente en la investigación fiscal	X		X		X		
6	La gestión del despacho fiscal se encuentra acorde a las directivas de la nueva gestión pública	X		X		X		
7	El personal de Ministerio público y su capacitación para otorgar una adecuada atención al usuario	X		X		X		
8	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
9	El Personal con la que dispone el Ministerio Público es suficiente para atender el requerimiento de los usuarios	X		X		X		
10	El usuario acude al Ministerio Público sale satisfecho con la atención recibida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1 – V2: EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la labor de litigación tuvo la ocasión de observar la realización de diligencias innecesarias por parte del Ministerio Público	X		X		X		
12	La gestión del Ministerio Público se encamina a satisfacer las expectativas y necesidades de atención a los usuarios	X		X		X		
13	El personal auxiliar de asistencia fiscal está cumpliendo su labor a efectos de evitar reprogramación de diligencias programadas	X		X		X		
14	El usuario que acude al Ministerio Público, recibe una orientación adecuada acorde a su nivel cultural y educativo que permite tutelar sus derechos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – V2: PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Al presentar su denuncia se obtuvo respuesta oportuna respecto al trámite de la misma	X		X		X		
16	El personal del Ministerio Público es eficiente en el desempeño laboral que realiza cuando brinda atención a los usuarios	X		X		X		
17	Las diligencias que realiza los fiscales conforme a sus atribuciones son óptimas y eficaces	X		X		X		
18	Existe un cumplimiento eficiente del Fiscal con las diligencias programadas conforme a los plazos establecidos	X		X		X		
19	Los representantes y personal del Ministerio Público brindan adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
20	Recibe una orientación adecuada para formular su denuncia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: CESAR PERCY ESTRADA AYRE

DNI: 43675128

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO

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

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

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

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



Dr. **CESAR PERCY ESTRADA AYRE**
DNI 43675128
DOCTOR EN DERECHO

ANEXO 9



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ESTRADA AYRE
Nombres	CESAR PERCY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43675128

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Rector	JOSÉ MANUEL CASTILLO CUSTODIO
Secretaria General	VILMA AURORA CALDERÓN CORNEJO VDA. DE SANTIVAÑEZ
Director	EUTIMIO CATALINO JARA RODRIGUEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN DERECHO
Fecha de Expedición	03/12/19
Resolución/Acta	2144-2019-CU-VRAC
Diploma	00104432
Fecha Matrícula	13/04/2013
Fecha Egreso	20/07/2014

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001068143

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/01/2023 12:02:53-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de calidad en los despachos fiscales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma, 2022", cuyo autor es MONTERO DE LA CRUZ BRAYAN WILMER, 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 Completa 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, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN DNI: 09142246 ORCID: 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 17-01-2023 08:09:05

Código documento Trilce: TRI - 0518838