



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

"La gestión del despacho en la calidad de servicio de las
fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Chavez, Leticia Mercy (orcid.org/0000-0001-5813-5301)

ASESORES:

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

Dra. Silva Narvaste Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a mi abuela Ascensión, mi mentora, a mi madre Leticia Aurora por su fortaleza, a mi hija Leticia Alexandra por su apoyo en mis metas, a mi adorada nieta Amaia Leticia quien me inspira y motiva a continuar en el proceso de superación personal y profesional.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por haberme dado la fuerza de seguir aprendiendo y creciendo profesionalmente. Gracias a mi familia que con su apoyo han facilitado la culminación de la investigación, especialmente a Elizabeth. Gracias, a mi asesor el Dr. Espinoza Casco, Roque Juan y a cada uno de los docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje que han fortalecido mis conocimientos en la materia como en la investigación científica.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA GESTION DEL DESPACHO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS FISCALIAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LIMA CENTRO, 2023"

", cuyo autor es SILVA CHAVEZ LETICIA MERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN DNI: 07766626 ORCID: 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 08-08- 2023 12:37:44

Código documento Trilce: TRI - 0616843



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA CHAVEZ LETICIA MERCY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA GESTION DEL DESPACHO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS FISCALIAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LIMA CENTRO, 2023"

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LETICIA MERCY SILVA CHAVEZ DNI: 08525674 ORCID: 0000-0001-5813-5301	Firmado electrónicamente por: LSILVACHA el 07-08 -2023 23:06:49

Código documento Trilce: TRI - 1287396

Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de Autenticidad de Asesor.....	IV
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	V
Índice de contenido	VI
Índice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	24
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	25
3.3 Escenario de estudio	27
3.4 Participantes	27
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6 Procedimiento	28
3.7 Rigor científico.....	28
3.8 Método de análisis de datos.....	29
3.9 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	

Índice de figuras

Figura 1: Subcategorías de la categoría gestión administrativa.....	30
Figura 2: Coincidencias de la gestión y calidad de servicio.....	31
Figura 3: Coincidencias del criterio plan de gestión.....	32
Figura 4: Coincidencias del criterio diagnóstico.....	33
Figura 5: Coincidencias del criterio organización.....	34
Figura 6: Coincidencias de criterio personal.....	35
Figura 7: Coincidencias del criterio objetivos	37
Figura 8: Coincidencias del criterio liderazgo.....	38
Figura 9: Coincidencias del criterio control de calidad.....	40
Figura 10: Coincidencias del criterio control de productividad.....	41
Figura 11: Sub categorías de la categoría calidad de servicio.....	42
Figura 12: Coincidencias del criterio servicio eficiente y eficaz.....	43
Figura 13: Coincidencias del criterio servicio pronto.....	44
Figura 14: Coincidencias del criterio confianza.....	45
Figura 15: Coincidencias del criterio integral y predecible.....	46
Figura 16: Coincidencias del criterio atención adecuada.....	47
Figura 17: Coincidencias del criterio información.	48
Figura 18: Coincidencias del criterio atención personalizada.....	49
Figura 19: Coincidencias del criterio acceso al servicio.....	50
Figura 20: Coincidencias del criterio presupuesto.....	51
Figura 21: Coincidencias del criterio recurso logístico.....	52

Resumen

La modernización del Estado tiene relación estrecha con la administración de justicia, la misma que debe tener una gestión pública óptima a favor de los usuarios. La presente investigación ha tenido como objetivo explicar la gestión del despacho fiscal para brindar calidad de servicio a usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023. Se utilizó el enfoque cualitativo de tipo básico, fenomenológico, para la recopilación de datos se empleó la entrevista semiestructurada aplicada a 6 fiscales y 3 asistentes de función fiscal. Como resultado se obtuvo que dichas fiscalías no cuentan con un instrumento de gestión administrativa conforme a la realidad nacional; presentando limitaciones para prestar un servicio de calidad a la usuaria debido a la falta de presupuesto, recurso humano, logístico e infraestructura, generándose brechas que afectan a la usuaria víctima al no contar con un servicio adecuado, pronto, oportuno, integral, predecible a la solución de sus problemas. Concluyéndose que es necesario contar con un plan de gestión administrativa, cuyos objetivos y acciones estratégicas estén dirigidas a satisfacer las necesidades y prioridades de la víctima a fin de prestarles un servicio de calidad.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, fiscalía de violencia.

Abstract

The modernization of the state is closely related to the administration of justice, the same that must have optimal public management in favor of users. The purpose of this research was to explain the management of the prosecutor's office to provide quality of service to users of the violence against women prosecutor's offices in Lima Centro, 2023. The qualitative approach of a basic, phenomenological type was used for data collection. The semi-structured interview applied to 6 prosecutors and 3 assistants of the fiscal function was used. As a result, it was obtained that these prosecutors do not have an administrative management instrument in accordance with the national reality; presenting limitations to provide a quality service to the user due to the lack of budget, human resources, logistics and infrastructure, generating gaps that affect the victim user by not having an adequate, prompt, timely, comprehensive, predictable service to the solution of your problems. Concluding that it is necessary to have an administrative management plan, whose objectives and strategic actions are aimed at satisfying the needs and priorities of the victim in order to provide them with a quality service.

Keywords: Administrative management, quality of service, prosecution, violence, victim.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer, es un hecho histórico y multicausal. Zurita (2014) señala que la violencia es un hecho antiguo, basándose en diferencias entre mujeres y hombres. La violencia contra la mujer cualquiera sea su manifestación, está relacionada a una estructura social que discrimina a las mujeres y genera desigualdades, Díaz et al. (2019). La forma más extrema de violencia contra la mujer es el feminicidio, muerte violenta por razones de género. (Silva, 2020).

A nivel internacional, el Comité de la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (2017) señala en su recomendación general N°35, las obligaciones que deben cumplir los Estados partes aplicando medidas en el ámbito legislativo, preventivo, de protección, de sanción, reparación, etc.; toda vez, que la violencia hacia la mujer se encuentra generalizada en todos los países y en todos los ámbitos. La Convención Americana de Derechos Humanos (1969) prevé que los Estados deben garantizar los derechos sin discriminación alguna, siendo responsables de implementar medidas positivas. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2021) ha señalado que a nivel mundial una de cada tres mujeres han sido víctimas de violencia en diversas formas.

En Latinoamérica, un informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2019) evidenció que las mujeres siguen enfrentando retos para lograr el ejercicio de sus derechos, siendo la violencia y discriminación obstáculos para acceder a la justicia de manera pronta. La CIDH (2020) afirma que se hace necesario optimizar las instituciones de administración de justicia, con recursos presupuestarios, humanos, de capacitación, a fin de combatir la impunidad.

A nivel nacional, el Sistema de justicia no está ajeno a este flagelo mundial, siendo el Ministerio Público el encargado de prevenir y perseguir el delito, debiendo contar con objetivos y acciones estratégicas para disminuir o erradicar el mismo. Huaita (2010) señala que los operadores jurídicos deben integrar el enfoque de género. La Corte IDH (2011) afirma que las investigaciones penales deben contar

con perspectiva de género, contando con operadores capacitados en la atención de víctimas. En el 2015 se promulgó la Ley de prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar N°30364, integrándose el enfoque de género entre otros, generándose dudas en los operadores jurídicos no especializados como brechas al aplicarse una ley que no contaba con presupuesto, infraestructura, logística etc.

En nuestro país la violencia contra la mujer viene ascendiendo exponencialmente, así el Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (2021) entre enero de 2016 a abril de 2021 registró 1'013,112 denuncias por violencia. La Ley N°28983 - Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2007) abordó estrategias a fin de erradicar o disminuir este fenómeno social, sin embargo, en la actualidad no se ha logrado.

Ante dicho panorama el Ministerio Público por Resolución N°115-2018-MP-FN-JFS (2018) creó 10 fiscalías de violencia contra la mujer e implementó 01 despacho fiscal en Lima Centro. Por Resolución N°135-2021-MP-FN (2021) se conformó 6 Fiscalías corporativas, que comprenden 24 despachos fiscales, pese a ello existe sobrecarga fiscal, falta de operadores especializados en el área penal y de gestión, débil sistema de control, falta de infraestructura y logística, limitados recursos presupuestarios etc. Esta institución, cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 (2020) cuyo lineamiento 2 busca promover la erradicación de este flagelo, siendo su objetivo dar servicio de calidad a las usuarias víctimas por lo que su responsabilidad es contar con medidas adecuadas ante dicho problema social.

La investigación se realizará en Lima Centro en despachos fiscales de violencia contra la mujer, formulándose el Problema General ¿Cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?.Habiéndose planteado los siguientes problemas específicos ¿Cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en

Lima Centro, 2023?, ¿Cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?, ¿Cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023? y ¿Qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?.

El presente estudio se justifica de manera práctica porque permite identificar brechas existentes en la gestión del despacho de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro en cuanto al servicio de calidad a las usuarias víctimas. Justificación social se centra en el impacto social que implica la mejora de la gestión y en dar servicio de calidad a las usuarias de violencia siendo obligación de las fiscalías proteger a las víctimas, generando seguridad y confianza. Se justifica de manera teórica ya que la presente investigación incidirá en la identificación de teorías, enfoques, fuentes primarias y secundarias etc., que apoyen y sostengan el proyecto de investigación. Se justifica de manera metodológica por cuanto se propone una gestión administrativa adecuada a fin de dar un servicio de calidad por los fiscales y asistentes fiscales.

Como objetivo general tenemos explicar cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023. Planteándose los siguientes objetivos específicos: explicar cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios previos internacionales tenemos a Morles (2020) en su artículo de investigación *procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio*. Método descriptivo no experimental. Objetivo caracterizar los procesos de la organización relacionados a la gestión de calidad del servicio en instituciones universitarias. Población y muestra 11 universidades públicas. Instrumento observación por encuesta. Resultado, una media de 4,17, alto liderazgo y compromiso de dirección, tendencia positiva de 79,01%. Participación del personal, la media fue 4,14, alta presencia en la gestión, tendencia positiva de 85,19% y en la toma de decisión vinculados en la gestión, la media fue 4,11, existiendo alta presencia de los procesos. Concluye que la gestión tiene gran presencia en los procesos organizacionales en relación a la calidad de servicio. La fuente será útil por cuanto se podrá analizar los procesos de gestión en la institución.

Teniendo en cuenta a Peña et al. (2022) en su artículo *gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio*. Su objetivo analizar la importancia de la gestión y la calidad de servicio en una asociación. Método cualitativo, documental, descriptivo. Instrumento encuesta. La población y muestra fue el gerente de una cooperativa y los asociados. Resultado relación entre la gestión de la asociación con la calidad de servicio, existencia de limitaciones en la gestión debido a falta de expertos, de liderazgo entre otros. Concluyeron la necesidad de contar con herramientas de gestión a fin de cumplir objetivos.

De acuerdo con Bustamante et al. (2019) en su artículo *fundamentos de la calidad de servicio – El Modelo SERVQUAL*. Método sistémico exploratorio. Objetivo establecer la medición de calidad de servicio en los procesos de la organización. Instrumento artículos en base de datos PubMed, Science direct y Scopus del 2013 al 2018. Resultado 62 publicaciones, la mayoría de autores asiáticos, reconocen la escala SERVQUAL como un instrumento válido. Concluyen que pese haber transcurrido 30 años la escala mencionada sigue siendo aplicada

en el contexto sanitario, las dimensiones de la escala pueden variar por lo cual se debe hacer pruebas de validez. La fuente será útil para explicar la técnica SERVQUAL en las instituciones públicas como la fiscalía de violencia.

Refiere Mendoza et al. (2018) en su artículo de investigación *el control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Método inductivo y deductivo. Objetivo establecer la importancia en las instituciones públicas del control interno, reduciendo riesgos, optimizando recursos, su fin contar con una gestión financiera y administrativa adecuada. Instrumento bibliografía. Concluyó que el control interno reforzará el sistema administrativo vinculado al gasto público, mejorando plazos en la rendición de cuentas. La fuente será útil a fin de establecer la necesidad de control en la gestión de la fiscalía.

Sostiene Silva y Sánchez (2021) en su artículo *administración pública, agentes públicos y planeación social. Reforzando las perspectivas éticas del Derecho Administrativo para el desafío pandémico*. Objetivo analizar la planificación y sus diversas dimensiones sociales, políticas, técnicas desde el Derecho Administrativo Brasileño. Método descriptivo. Instrumento revisión documental. Concluyeron que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas y construir nuevos paradigmas de planeación a fin de adoptar políticas públicas y eficiencia del Estado. La fuente será de utilidad, para demostrar la importancia del planeamiento en la gestión.

Peñafort et al. (2020) en su artículo *calidad de servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL (2020)*. Objetivo usar el modelo SERVQUAL en una clínica con el fin de contar con criterios para medir la calidad de servicio. Método cualitativo, no experimental. El instrumento encuesta a usuarios frecuentes y no frecuentes. La población 192 usuarios. Resultados 5 dimensiones de la técnica empleada donde se aprecia que las expectativas son mayores que las percepciones. Sobre calidad de la clínica se estableció en 0.81, no existiendo satisfacción del servicio. Concluyeron que el método SERVQUAL

coadyuvo a identificar las percepciones y expectativas de los usuarios, la fiabilidad fue la dimensión más afectada. La fuente será útil a fin de identificar las percepciones de las usuarias y sus expectativas en el servicio que brinda la fiscalía de violencia.

Sinaluisa (2017) en su tesis titulada *modelo de gestión administrativo y financiero para la comercializadora de pinturas auto color para la ciudad de Riobamba, para el año 2017 Ecuador*. Objetivo implementar un modelo que mejore la gestión administrativa y financiera, optimizando sus recursos a través de una planificación adecuada. Método cualitativo. Instrumento encuesta. Población y muestra 6 personas. Resultado 100% sin información, 80% falta de capacitación. Concluyo que el área administrativa y financiera presentaba debilidades, la gestión era empírica no planificada. La fuente será útil para analizar las brechas existentes en el objeto de estudio.

En esa línea en Ecuador Vargas (2021) en su tesis *la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. Su objetivo fue calificar la gestión del registro civil y la calidad de servicio a los usuarios. Método descriptiva, analítica, explicativa y de campo. Como instrumento utilizó la entrevista, encuesta y observación. La población y muestra 399 funcionarios. Resultado calidad de servicio 50% regular, 32% bueno y 12% pésimo. En atención 50% opino bueno, 40% pésimo y 10% regular, por lo que se debe implementar estrategias de mejoramiento. Concluyo que si bien el registro civil de Babahoyo cuenta con una gestión ordenada, las usuarias refieren un servicio regular, mostrando inconformidad. La fuente será útil para identificar brechas y estrategias en la fiscalía de violencia.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional, tenemos los siguientes: Salas (2022) en su artículo científico *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho. 2021 Una revisión sistemática (2022)*. Método revisión bibliográfica. Objetivo determinar

la relación de la comunicación organizacional con la calidad de servicio. Población y muestra 25 publicaciones de los últimos 20 años. Instrumento material bibliográfico. Resultado en los años 2011, 2018, 2020 y 2021 hubo mayores publicaciones, siendo Perú, Colombia y España que tienen mayores publicaciones. Concluyó que tanto la comunicación organizacional y calidad de servicio tienen relación y consecuentemente este lo tiene con la gestión de calidad enfocado al cliente. La fuente servirá para analizar la gestión interna de la fiscalía de violencia.

Por su parte Izquierdo y Vallejos (2021) en su artículo *calidad de servicio en Instituciones Privadas y Públicas. Revisión Sistemática*. Objetivo medir la calidad de servicio. Método revisión documental. Instrumento modelo SERVQUAL y guía de análisis de importancia desempeño (IPA). Resultado la calidad de servicio no está conceptualizada depende de la percepción del cliente. El modelo SERVQUAL sirve para contar con una medición de la calidad en el sector público. Concluyeron que la calidad de servicio debe tener criterios que permitan medirla, no se puede dejar a la percepción de las personas.

Refiere Alvarado y Paca (2021) en su artículo *Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una institución prestadora de salud, Lima*. Objetivo analizar la percepción que tuvieron los pacientes sobre calidad de servicio. Método cualitativo, básica, fenomenológico. Como población y muestra 7 usuarios y 3 prestadores de salud. Instrumento entrevista. Resultados atención no oportuna, regular empatía de los médicos con los pacientes. Concluyeron que el servicio puede ser medido en la medida que se responda a la inquietud del usuario. La fuente será útil para ahondar en las necesidades de la usuaria víctima de violencia.

Agrega Morvelli (2021) en su artículo *enfoque de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020*. Objetivo establecer que enfoques se utilizan en la gestión pública en Latinoamérica y en el Perú. Método deductivo y análisis. Población y muestra, libros y revistas científicas. Instrumento material bibliográfico. Resultado se priorizó el enfoque por resultados con objetivos estratégicos y operativos. Se apreció al Perú con instituciones debilitadas. Concluyó

que tanto en Latinoamérica y el Perú se han usado 05 enfoques priorizando la gestión por resultados. La fuente será útil para analizar los enfoques de gestión en las instituciones como la fiscalía de violencia.

Expresa Febres y Mercado (2020) en su artículo científico *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú*. Objetivo establecer la satisfacción de la calidad de servicio del paciente en consulta externa. Método descriptivo y transversal. Instrumento cuestionario. Resultado 60,3% de satisfacción, 86,8% seguridad y 80,3% empatía. concluyeron que el Hospital debe implementar acciones estratégicas de mejora del servicio proporcionando atención de calidad al paciente. La fuente será de utilidad para demostrar la necesidad de contar con estrategias en el servicio de calidad.

Hernández et al. (2018) afirmaron en su artículo gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Objetivo analizar cómo usar la gestión de calidad en cualquier sector. Método reflexivo. Población y muestra teorías. Instrumento material bibliográfico. Concluyen que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad usando la mejora continua. La fuente será útil para analizar la gestión de calidad.

Expresa Torres et al. (2022) en su artículo gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud. Objetivo determinar en qué año y método se publicó artículos científicos de gestión administrativa y calidad percibida por los adultos mayores. Método reflexivo. Población y muestra teorías. Instrumento material bibliográfico. Resultado no existe consenso sobre los conceptos de las dimensiones de la gestión que permita brindar servicios de salud y mejorar la percepción de adultos mayores. Concluyen que los adultos mayores buscan obtener como servicio capacidad del médico, recursos, pero al ver carencias surge la demanda insatisfecha. La fuente será útil para analizar la gestión de calidad en las fiscalías de violencia.

Señala Ropa y Alama (2022) en su artículo gestión organizacional un análisis teórico para la acción. Objetivo señalar la importancia de la gestión en todas las organizaciones. Método análisis. Población y muestra revistas. Instrumento material bibliográfico. Resultado se establece diferencias en los conceptos de administración y gestión como enfoques complejos de tipo holístico con el sistémico. Concluyen las organizaciones deben innovarse con nuevas tecnologías y teorías, existe una relación entre la teoría de la administración y los procesos de gestión.

Vilca (2018) en su tesis magistral *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Método cualitativo, descriptivo. La muestra contó con 37 usuarias, 9 operadores de justicia. Instrumento entrevista. Resultados, los operadores de justicia tienen trato distante, falta de empatía, falta de intérpretes, dilación en la atención, falta de capacitación de los operadores jurídicos etc. Concluyó que el apoyo por parte de la policía, fiscalía y jueces es limitado en la atención. Las usuarias no están satisfechas con la calidad de servicio. La fuente es útil por cuanto se podrá identificar las brechas que tiene la fiscalía de violencia.

Madrid (2021) en su tesis *implicancia de la gestión de despacho fiscal en la calidad de servicio que brindan las fiscalías superiores penales de Lima Centro, 2020*. Método cualitativo, básico, fenomenológico. Muestra 3 asistentes y 5 fiscales superiores. Instrumento entrevista. Resultado existe implicancia entre la gestión y calidad de servicio que brindan los fiscales superiores. Concluyo que la gestión y calidad de servicio que brindan los fiscales superiores es limitada por cuanto no se cuenta con recurso humano y materiales.

A continuación, se realizó el marco conceptual referente a la primera categoría de gestión administrativa, por su parte Sánchez (1997) considera que en las instituciones públicas existe problemas relevantes en la toma de decisiones, burocracia, falta de concientización en la misión, visión y objetivos. Berry (2007)

como se citó en Da-Fonseca et al. (2014) afirman que en las instituciones públicas la planificación estratégica debe estar sintonizada con su misión enfocada a resultados, descentralización, proyectada a las necesidades de los usuarios hacia la innovación.

Tradicionalmente tenemos a Fayol (1916) quien sostuvo que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar funciones que tienen que ser distribuidas entre el jefe y servidores de la organización. En esa línea Koontz y Wehrich (2004) afirman que existe cinco funciones de la administración, planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Paico (2017) refiriéndose a la gestión de un despacho fiscal ha afirmado que es un conjunto de medidas a fin de administrar el recurso humano, logístico, logrando una adecuada planificación, organización, dirección y control de la unidad orgánica fiscal.

Por su parte Robbins y Coulter (2014) consideraron cuatro funciones que los gerentes deben desarrollar en la gestión de una organización como planeamiento, organización, dirección y control.

En cuanto al planeamiento, Robbins y Coulter (2014) sostienen que en esta etapa se establecen objetivos, se proporciona la dirección para acciones y criterios a fin de medir los logros conforme a la misión y recursos de la organización. Se realiza el análisis externo donde se examina tendencias, oportunidades y amenazas, así también se realiza el análisis interno donde se evalúa los recursos, capacidades, fortalezas, debilidades, se diseñan las estrategias, donde se prevé implementación de acciones, planes etc. En esa línea Cano (2017) afirma que es un proceso por el cual los responsables de la institución trazan la ruta a seguir, diseñando objetivos, acciones estratégicas, la misión, visión de la organización, conociendo el contexto interno y externo de esta. Por su parte Ackoff (como se citó en Cano, 2017) señala planificar es visualizar el futuro que uno desea como los medios para conseguirlos. Las Fiscalías de Violencia contra la Mujer necesitan contar con una planeación adecuada con objetivos acordes a su visión y misión,

teniendo el MP como fin perseguir el delito y representar a la sociedad a fin de obtener justicia proscribiendo toda forma de violencia.

Respecto a la organización, Robbins y Coulter (2014) sostienen que es el proceso por el cual se dividen las actividades como la especialización del trabajo de los trabajadores, estableciéndose tareas específicas. La departamentalización que consiste en agrupar las actividades comunes a fin de trabajar de manera coordinada. En cuanto a la cadena de mando, que tiene que ver con la autoridad de establecer que hacer, la responsabilidad de los empleados y la unidad de mando del gerente. El tramo de control que tiene que ver con el número de empleados que puede manejar un gerente. Por su parte, Mendoza et al. (2018) la organización es un proceso que permite utilizar recursos materiales e interrelacionarlos con el personal, estableciéndose metas y objetivos comunes y división del trabajo. La organización fiscal implica distribuir el trabajo, realizar coordinaciones con el personal fiscal y administrativo, proporcionar recursos e información sobre los objetivos de la institución del despacho fiscal.

En cuanto a la dirección, Robbins y Coulter (2014) consideran que en esta etapa se realiza la coordinación y supervisión del trabajo a fin de alcanzar metas y objetivos aplicándose el enfoque organizacional que cuenta con tres áreas como el comportamiento individual, que tiene que ver con la actitud, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación de los empleados. El comportamiento grupal que incluye normas, roles, trabajo en equipo, motivación y aspectos organizacionales que incluye políticas y recursos. Teniendo en cuenta a Mendoza et al. (2018) la dirección es la función de influir en el personal a fin que contribuyan al logro de metas y objetivos debiendo para ello contar con liderazgo, comunicación y motivación.

Respecto al Control, Robbins y Coulter (2014) consideran que el control es un proceso necesario para monitorear, evaluar y poder realizar correcciones del desempeño laboral, el fin de cumplir con los objetivos trazados, proteger la organización y sus recursos. Señala 3 pasos, primero medición donde se puede

usar observaciones personales, reportes orales, estadísticos y escritos. Segundo control financiero donde se sostiene que el gerente debe contar con 4 metas en finanzas, clientes, proceso interno. Tercero, el recurso del personal donde se puede medir el desempeño real con el estándar. Asimismo, Mendoza et al. (2018) refiere que el control mide los resultados y se compara con los que se desean cumplir, buscando la mejora continua. Consideramos que a fin de contar con resultados el despacho fiscal debe contar con un mecanismo que pueda comparar los resultados con las metas y objetivos trazados, identificando errores u omisiones que se puedan presentar en el proceso, corrigiendo y reformulando nuevas acciones que coadyuven a lograr objetivos, visionando como impacto positivo la calidad de servicio al ciudadano.

En cuanto a la categoría de calidad de servicio la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N°27658 (2002) modificada por D. Legislativo 1446 (2018) señaló como objetivo principal que las instituciones deben optimizar la calidad de bienes y servicios y superar las brechas. Pizzo (2013) sostiene que la calidad de servicio se desarrolla por las organizaciones a fin de conocer expectativas de los clientes, para ello se debe dar un servicio ágil, flexible, oportuno, adecuado. India (2017) refiere que la calidad en la gestión pública forma parte de una cultura de cambios que busca la mejora continua, su fin es satisfacer expectativas y necesidades de los usuarios. En esa línea Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que la calidad de servicio es la vía para lograr satisfacción en el usuario. Los empleados de una organización cuanto más especializados están mejor calidad de servicio se da satisfaciendo a los clientes (Khanduri, 2021).

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversos modelos de calidad de servicio, la escuela norte europea y la norteamericana, la primera fue promovida por Gronroos (1982 y 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991) se basa en la tridimensionalidad de la calidad de servicio donde la opinión del cliente estableció la calidad buena o mala del servicio, este modelo no fue aplicado por cuanto no tenía evidencia empírica.

De otro lado, la escuela norteamericana de calidad de servicio se basa en los aportes de Parasuraman, Zeithamk y Berry (1985, 1988) quienes crearon el modelo ServQual, siendo este modelo la diferencia entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado, la medición parte de la diferencia entre ambos. En esa línea Parasuraman, et al. (como se citó en Piattini, 2019) señalan que es difícil medir la calidad de servicio por el usuario con respecto a la calidad de productos o bienes por cuanto este tiene que ver con la comparación de la expectativa del usuario con el desempeño real del servicio. Por su parte Vargas y Aldana de Vega (2014) mencionan a Zeithaml, Berry y Parasuraman como creadores del modelo de las brechas donde la calidad de servicio se deja a juicio del cliente que resulta de comparar las expectativas con la percepción del usuario sobre el resultado del servicio. Peñaloza (2007) afirma que la calidad del servicio se proyecta a la satisfacción del cliente debiéndose proporcionar productos y servicios de calidad.

Las instituciones estatales deben visionar un servicio de calidad a favor de las usuarias de violencia y ello se plasma cuando se tiene acceso a la justicia recibándose acompañamiento desde la presentación de una denuncia, hasta la culminación de la investigación y posterior formalización al Poder Judicial. El deseo del usuario es conseguir justicia y para ello debe contar con operadores jurídicos especializados en el área penal y con conocimientos en gestión administrativa, como así también debe contar con herramientas necesarias, planificando sus objetivos y acciones estratégicas.

Parasuraman, et al. (como se citó en Piattini, 2019) conforme al modelo ServQual, desarrolla cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Fiabilidad, cumplir con el servicio prometido en el tiempo esperado.

Capacidad de respuesta, predisposición a brindar un servicio pronto, oportuno y adecuado. Se debe proporcionar comunicación adecuada y solución de problemas priorizando las necesidades del usuario.

Seguridad, capacidad de los empleados para generar credibilidad, confiabilidad e integridad en los usuarios.

Empatía, capacidad de prestar una atención personalizada al cliente para ello el usuario debe tener accesibilidad, esfuerzo para dar un servicio conforme a las necesidades del usuario.

Elementos Tangibles, contar con recursos logísticos, humanos, infraestructura necesaria que permitan prestar un servicio adecuado a fin de obtener una percepción positiva del usuario.

La calidad de servicio nos orienta a evaluar los resultados alcanzados y esperados de la institución, un servicio relevante que requiere la usuaria víctima de violencia es una investigación pronta y oportuna por los fiscales y asistentes de función fiscal. Quienes tienen el deber de investigar el delito, representar a las víctimas, evitando la impunidad de los agresores etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Sostiene Ríos (2017) existen tres tipos de investigación básica, aplicada y mixta. Es el tipo de investigación básica porque genera principios, teorías y normas. En esa misma línea Arias y Covinos (2021) señala que la investigación básica o pura no resuelve problemas inmediatos, sirve de base teórica para nuevas investigaciones. Vara (2012) por su parte señala que a través de este tipo de investigación se concibe nuevas formas de entender los fenómenos empresariales por cuanto busca diagnosticar una realidad empresarial.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es fenomenológico. Rodríguez (2020) señala se trata de una investigación descriptiva inductiva porque describe la experiencia obtenida desde la perspectiva del individuo. Busca comprender los fenómenos desde la percepción de las personas para ello explora y describe (Hernández et al. 2014). Por su parte Creswell (2013) afirma que en el diseño fenomenológico el investigador aprende de las experiencias de los participantes.

El enfoque es cualitativo, Ñaupas et al. (2019) afirman que la investigación cualitativa utiliza procedimientos inductivos de lo particular a lo general buscando analizar la realidad dinámica. Hernández *et al.* (2018) refiere que en la investigación cualitativa existen 5 diseños como teoría fundamentada, etnográficos, fenomenológico, narrativos e investigación acción. Ríos (2017) refiere que la investigación con enfoque cualitativa estudia pocos casos o uno solo y los analiza a profundidad. Vara (2012) afirma que la investigación cualitativa se basa en la comprensión de un fenómeno de manera profunda y no en su medición, se realiza con muestras pequeñas pudiendo contar con varias variables, se busca analizar los fenómenos desde la percepción de sus actores.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Rivas (2015) afirma es importante analizar categorías para reconducir la investigación, en el presente estudio contamos con 02 categorías, subcategorías y criterios.

Categoría 1: Gestión administrativa

Por su parte Robbins y Coulter (2014) desarrollo cuatro funciones que los gerentes deben desarrollar en la gestión de una organización: planeamiento, organización, dirección y control.

Subcategorías de la categoría gestión administrativa.

Respecto al planeamiento, Robbins y Coulter (2014) sostienen que en esta etapa se establecen objetivos, proporcionándose la dirección para las acciones a fin de medir logros, acorde a la misión y recursos de la organización. Se realiza el análisis externo a fin de examinar tendencias, oportunidades y amenazas y el análisis interno donde se analiza los recursos, capacidades, fortalezas y debilidades. implementándose estrategias y planes.

En cuanto a la organización, Robbins y Coulter (2014) es el proceso por el cual las actividades se dividen tomando en cuenta la especialización del trabajo por los trabajadores a quienes se establecen tareas específicas. La departamentalización, que implica agrupar actividades comunes laboralmente a fin de trabajar de manera coordinada. En cuanto a la cadena de mando que tiene que ver con la autoridad de establecer que hacer, como la responsabilidad de los empleados y la unidad de mando del gerente. El tramo de control que tiene que ver con el número de empleados que puede dirigir un gerente. La centralización y descentralización que tiene que ver en el primer caso con los gerentes de nivel alto que toman decisiones con poca información del nivel bajo, y en el segundo caso que se cuenta con mayor información de empleados del nivel inferior. La formalización que consiste en la estandarización del trabajo, reglas y procedimientos que guían a los empleados.

Respecto a la dirección, Robbins y Coulter (2014) consideran que en esta etapa se realiza la coordinación y supervisión del trabajo a fin de alcanzar metas y objetivos, aplicándose el enfoque organizacional que cuenta con tres áreas comportamiento individual que tiene que ver con la actitud, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación de los empleados. Comportamiento grupal que incluye normas, roles, trabajo en equipo, motivación y aspectos organizacionales que incluye políticas, estructura y recursos humanos.

En cuanto al control, Robbins y Coulter (2014) señalan es un proceso necesario para monitorear, evaluar y proceder a corregir el desempeño laboral, el fin es lograr cumplir con los objetivos trazados, proteger la organización y sus recursos. Señala 3 pasos de medición como: primero, observaciones personales, reportes estadísticos, orales y escritos; segundo, comprende controles financieros donde el tablero de control balanceado señala que el gerente debe contar con metas en 4 áreas: finanzas, clientes, proceso interno; y tercero, el recurso del personal, que consiste en que el gerente mide el desempeño real con el estándar. Por su parte Mendoza et al. (2018), refiere que el control mide los resultados y se compara con los que se desean cumplir buscando la mejora.

Categoría 2: Calidad de servicio

Parasuraman, et al. (1985) crearon el modelo ServQual, señala que la calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas previas al consumo del servicio por el usuario y la percepción del servicio prestado. La medición parte de la diferencia entre ambos.

Subcategorías de la categoría de calidad de servicio.

Fiabilidad, cumplir con el servicio prometido en el tiempo esperado.

Capacidad de respuesta, predisposición a brindar un servicio pronto, oportuno y adecuado. Se debe proporcionar comunicación adecuada y solución de problemas priorizando las necesidades del usuario.

Seguridad, capacidad de los empleados para generar credibilidad, confiabilidad e integralidad en los usuarios.

Empatía, capacidad de prestar una atención personalizada al cliente, para ello el usuario debe tener accesibilidad, esfuerzo para dar un servicio conforme a las necesidades del usuario.

Elementos tangibles, contar con recursos logísticos, humanos, infraestructura necesaria que permitan prestar un servicio adecuado a fin de obtener una percepción positiva del usuario.

3.3. Escenario de estudio

Hernández et al. (2014) señalan que es el lugar donde se realiza la investigación. El estudio de investigación se desarrolló en seis fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, ubicadas en Jirón Azángaro N°374 Cercado de Lima. Las fiscalías de violencia tienen como funciones conocer denuncias, investigar, formalizar los casos, representar a la víctima en juicio. Las Fiscalías de violencia contra la mujer están conformadas por 1 fiscal provincial, 4 fiscales adjuntos provinciales, 4 asistentes de función fiscal y 2 asistentes administrativos, teniendo cada una la responsabilidad de atender a la usuaria víctima de violencia de manera pronta y oportuna. La investigación abordará las categorías de gestión de los despachos de las fiscales de violencia contra la mujer y la calidad de servicio que deben brindar a las usuarias víctimas.

3.4. Participantes

Hernández et al. (2014) sostienen que en una investigación cualitativa los participantes son seleccionados a criterio del investigador considerando el nivel de importancia. En la presente investigación se ha considerado 09 operadores jurídicos 06 fiscales especializados en violencia contra la mujer y 03 asistentes de función fiscal, los primeros tienen la toma de decisiones en sus despachos fiscales, al contar con autonomía y los segundos son proyectistas de resoluciones fiscales, ambos grupos tienen la atención de usuarias víctimas de violencia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2014) afirma que los instrumentos son necesarios para recolectar información de los expertos a fin de evaluar los resultados de la investigación. La técnica aplicada será la entrevista semiestructurada, elaborando una guía de entrevista como instrumento para recolectar información basada en las categorías y subcategorías.

3.6. Procedimiento

En el presente estudio se revisó antecedentes y teorías sobre gestión administrativa y calidad de servicio examinando fuentes primarias en ciencias sociales, administración y derecho. Se identificó a los entrevistados donde se obtuvo el muestreo no probabilístico. En el proceso de recolección de datos se solicitó autorización a la Coordinadora Nacional del Sub. Sistema de fiscalías de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, la misma que fue concedida. Posteriormente se coordinó una reunión personalizada con los fiscales y asistentes especializados en violencia contra la mujer en sus despachos fiscales donde se aplicó la entrevista semiestructurada atendiendo a los objetivos de estudio de manera presencial. Se aplicaron 09 entrevistas habiéndose utilizado como tiempo aproximado de 35 a 45 minutos por cada entrevistado. Se procedió a la transcripción digital de toda la información obtenida conforme a los objetivos tanto general y específicos, categorías y subcategorías, utilizándose el software Atlas ti, habiéndose realizado la codificación de manera sistemática, permitiendo ello conocer los hallazgos de estudio, procediéndose a realizar la discusión y obtener los resultados, realizándose la triangulación correspondiente. Finalmente, se procedió a establecer conclusiones y recomendaciones. En esa línea Hernández et al. (2014) es la estructura sistemática de la investigación diseñando la guía de entrevista, atendiendo a los objetivos tanto generales como específicos.

3.7. Rigor científico

Méndez (2012) y Hernández et al. (2014) sostienen se debe tener en cuenta los aspectos científicos en la investigación. En el presente estudio se tomará la

estructura proporcionada por la universidad como el contenido y el rigor científico. Las entrevistas se practicarán previa coordinación con los expertos de manera presencial, previa autorización de la coordinación nacional. Se utilizó entrevista semiestructurada, aplicándose el software Atlas ti previa codificación obteniéndose coincidencias y diferencias en el proceso de triangulación validando los hallazgos significativos perfilando el proceso de saturación lo que garantiza la calidad de información obtenida. Así también a fin de establecer la autenticidad de la investigación se utilizó el turnitin habiendo obtenido un porcentaje menor a lo solicitado.

3.8. Método de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014) los métodos se encuentran determinados por instrumentos aplicados a los participantes. La entrevista a profundidad, se realizó a fiscales y asistentes especializados en violencia contra la mujer, se utilizó la grabación, transcripción de cada entrevista, construcción de la matriz de triangulación, discusión y conclusiones.

3.9. Aspectos éticos

Avanzas et al. (2011) señalan que la ética es importante para el diseño de la investigación, como también para que sean publicados. El presente estudio tomará en cuenta valores y principios de la investigadora, como los establecidos por la Universidad César Vallejo en diversos instrumentos.

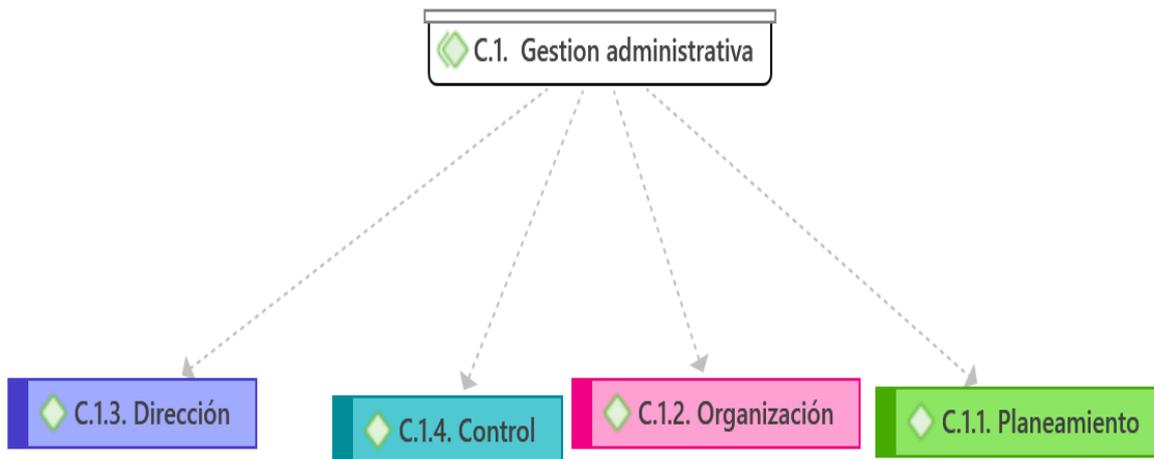
El trabajo de investigación se basó en principios éticos establecidos en el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo del 2021.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de realizar la recolección de datos se presentan los hallazgos obtenidos, habiéndose contado con nueve entrevistados con experiencia en la labor fiscal de las fiscalías de violencia contra la mujer, seis fiscales y tres asistentes de función fiscal. Se utilizó la entrevista semi estructurada aplicándose de manera presencial. Posteriormente, se procedió a utilizar el software Atlas ti para ejecutar la triangulación, identificando las coincidencias y diferencias de las respuestas que proporcionaron los sujetos de estudio con el fin de interpretarlas. Cabe precisar que en el proceso de triangulación de las categorías, subcategorías y criterios se les asignó códigos para organizar los datos y obtener las respuestas de los entrevistados.

Figura 1

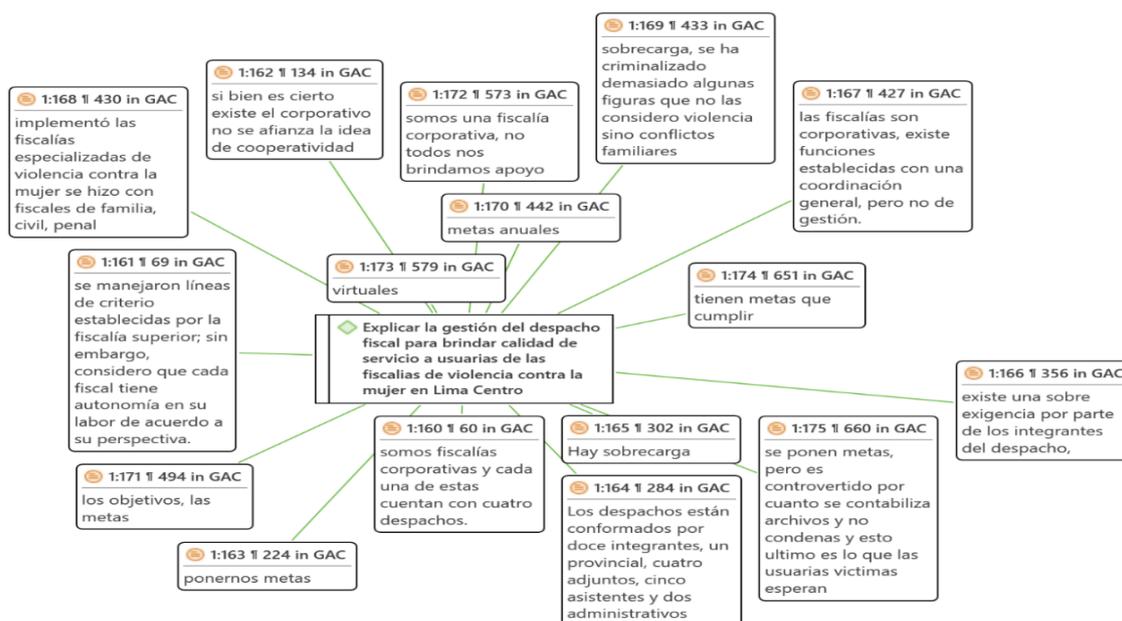
Gestión administrativa



Nota: Sub categorías de la categoría de Gestión Administrativa

Figura 2

Gestión y calidad de servicio del despacho fiscal



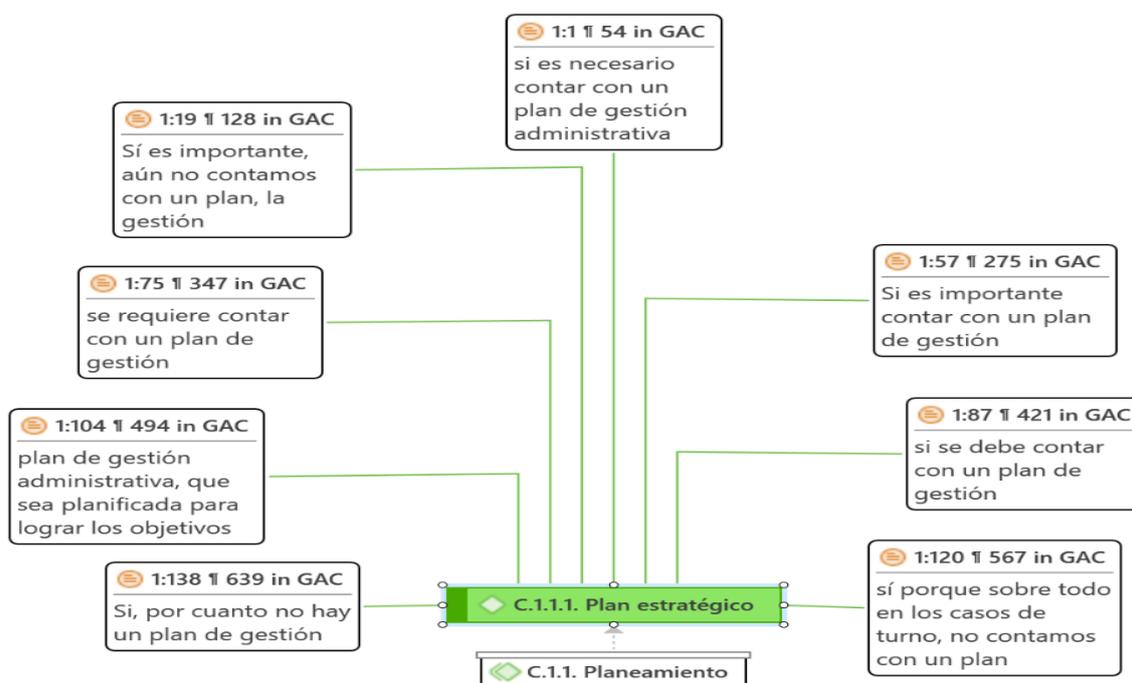
Nota: Coincidencias entre gestión y calidad de servicio del despacho fiscal

Con respecto a la figura 2 sobre el objetivo general la gestión del despacho fiscal para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro 2023, se muestran los resultados obtenidos de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 y A3 quienes coincidieron en que las fiscalías de violencia contra la mujer han sido implementadas con un sistema corporativo cada una de ellas lo conforman cuatro despachos fiscales, los mismos que cuentan con 12 integrantes, 5 fiscales y 7 administrativos. En Lima Centro se cuentan con 6 corporativos que hacen un total de 24 despachos fiscales los mismos que dependen de una coordinación general, percibiendo los entrevistados falta de gestión. El entrevistado F6 refiere que la implementación de las fiscalías se realizó con operadores jurídicos de las especialidades civil, familia y penal pese a que la competencia es penal. En esa línea la entrevistada F5 manifestó que debido a la sobrecarga fiscal se ha sumado la sobre exigencia al personal. Por su parte la entrevistada A3 agrego que existen metas, pero estas se centran en contabilizar

archivos y no condenas siendo esta última la prioridad de las usuarias víctimas. Al respecto Ropa y Alama (2022) sostienen que en todas las organizaciones la gestión es importante debiendo innovar con tecnología y nuevas teorías. Por su parte Peña et al. (2022) señalan que es importante contar con herramientas de gestión a fin de cumplir objetivos. Asimismo, Morvelli (2021) afirma que en nuestro país se cuenta con instituciones debilitadas por falta de gestión pública. Se puede concluir que las fiscalías de violencia contra la mujer no perciben gestión pese a contar con una coordinación nacional, habiéndose implementado las mismas con operadores jurídicos de diversas especialidades como civil, familia, penal pese a que dichas fiscalías son de competencia penal por lo que la especialización en dicha materia es escasa, a ello se suma sobrecarga fiscal y sobre exigencia al personal.

Figura 3

Plan de gestión administrativa

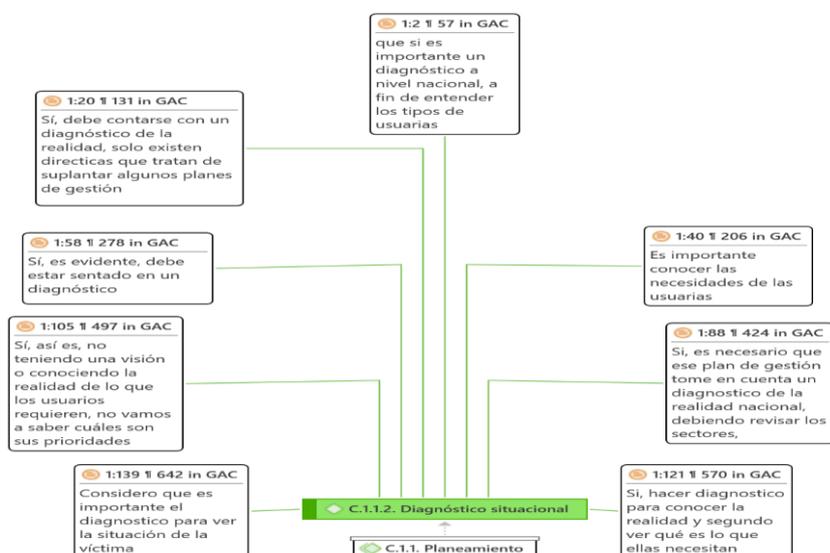


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio plan de gestión administrativa

Con respecto a la figura 3 sobre el criterio plan estratégico de la subcategoría planificación se muestran los resultados obtenidos de los entrevistados F1, F2, F4, F5, F6, A1 y A2 quienes coincidieron que las fiscalías de violencia no cuentan con un plan de gestión administrativa, consideran que la coordinación nacional debería contar con un instrumento de gestión por cuanto se vienen utilizando guías, directivas, protocolos, oficios múltiples, sin uniformización. En esa misma línea las entrevistadas A1, A3 coincidieron además que un plan de gestión administrativa proporcionaría planificación, metas, objetivos, buen desempeño, conforme a las necesidades de las usuarias víctimas. Al respecto Ropa y Alama (2022) señalan que es relevante la gestión en las organizaciones. Por su parte Pérez et al (2022) señala que la gestión requiere de herramientas y se relaciona con una red de procesos. Morvelli (2021) señala que en nuestro país se cuenta con instituciones debilitadas requiriendo contar con planeamiento en la gestión pública. Se puede concluir que el planeamiento implica una exigencia que deben tener en cuenta las instituciones a fin de contar con un instrumento de gestión que cuente con objetivos y acciones estratégicas.

Figura 4

Diagnóstico situacional

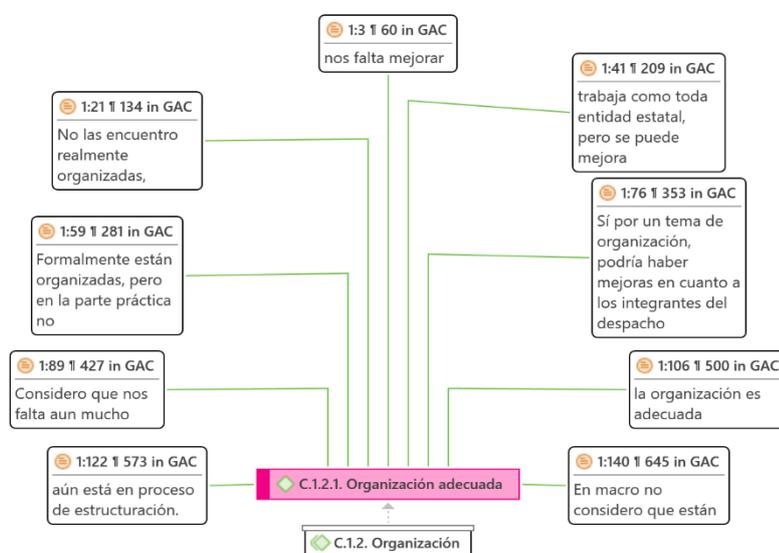


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio diagnóstico situacional.

En cuanto a la figura 4 sobre el criterio diagnóstico situacional de la subcategoría de planeamiento los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A1, A2 y A3 coincidieron en que es importante que un plan de gestión administrativa sea elaborado tomando en cuenta un diagnóstico situacional de la realidad nacional, identificándose los problemas, necesidades y prioridades de las usuarias víctimas con el objeto de dar un servicio de calidad. En cuanto a la entrevistada A3 manifestó que es necesario conocer las barreras que tienen las víctimas para trasladarse a las fiscalías o Cámaras Gessell. Al respecto Sinaluisa (2017) afirma que una gestión empírica sin planificación tiene empresas débiles en sus áreas administrativas y financieras. Por su parte Berry (2007) como se citó en Da-Fonseca et al. (2014) establecen que en las instituciones públicas la planificación estratégica debe estar acorde con la misión, visión, enfocada a resultados y proyectada a las necesidades de los usuarios. Concluyéndose en este punto que es necesario contar con un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer debiéndose realizar previamente un diagnóstico de la realidad a nivel nacional, identificándose brechas generadas desde la implementación de las fiscalías de violencia priorizándose las necesidades de las usuarias.

Figura 5

Organización adecuada

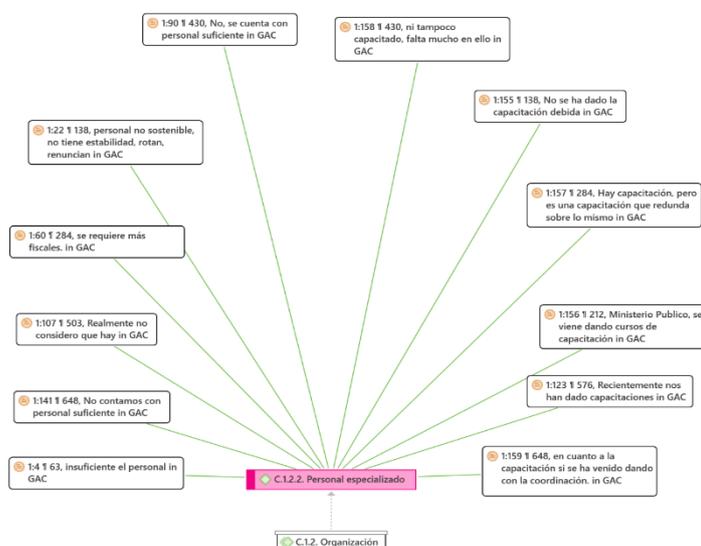


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio organización adecuada.

Con respecto a la figura 5 sobre el criterio organización adecuada de la subcategoría organización se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5 y F6, quienes coincidieron en que no existe una organización adecuada en las fiscalías de violencia pese a ser fiscalías corporativas no existe la figura del administrador es más formal que real, no se cuenta con una sede se encuentran los despachos dispersos en diversos edificios. Por su parte los entrevistados A1, A2 y A3 agregaron que no existe trabajo en equipo para mejorar las tareas, internamente la organización depende de cada despacho fiscal. Al respecto Fayol (1916) sostiene que administrar es prever, organizar, mandar, controlar funciones distribuidas entre el jefe y los colaboradores. Esta afirmación coincide con Robbins y Coulter (2014) quienes afirman que la organización es el proceso en el cual se dividen las actividades. Asimismo, Morles (2020) manifiesta que la gestión está presente en los procesos organizacionales teniendo relación con la calidad de servicio. Se puede concluir que debido a las limitaciones no existe una organización adecuada a fin de distribuir el trabajo entre el jefe de despacho y el personal administrativo, debiendo ser una distribución conforme a las capacidades y especialización del personal con el objeto de dar un servicio de calidad.

Figura 6

Personal especializado

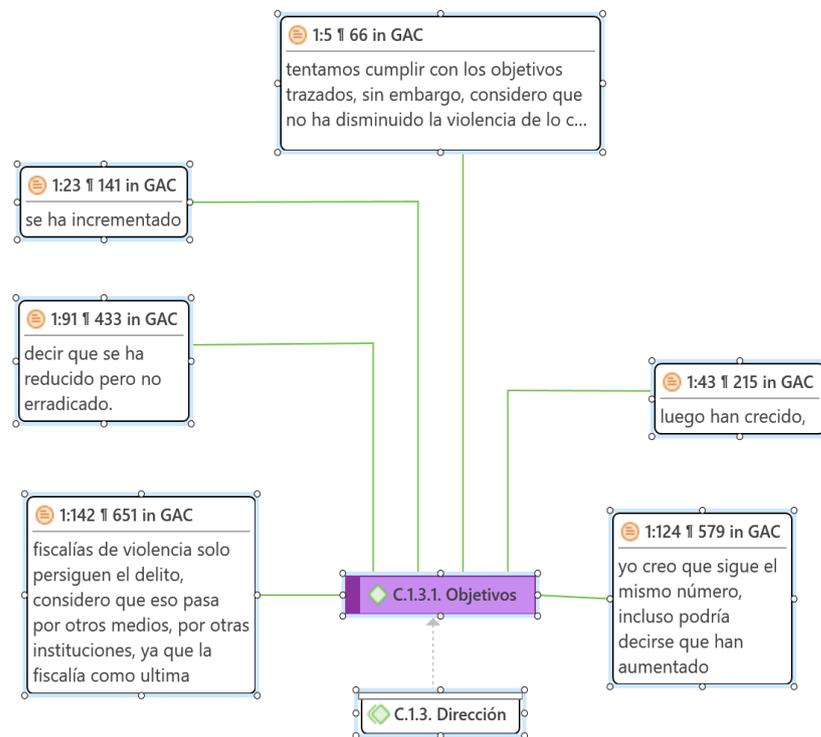


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas de criterio personal especializado.

Con respecto a la figura 6 sobre el criterio personal especializado de la subcategoría organización, se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A3 quienes han coincidido que el personal especializado es insuficiente ante la alta carga fiscal que manejan contando con personal no estable por cuanto renuncian o son rotados. Agrega la entrevistada E3 que el personal suele ser contratado con la modalidad de CAS o tercero generando inestabilidad, ante ello la especialización aún no se evidencia. En cuanto a la capacitación el entrevistado F4 menciona que las capacitaciones son redundantes no se evalúa los temas de especialización. Por su parte el entrevistado F6 enfatiza que desde el 2019 que se implementaron las fiscalías de violencia se convirtieron fiscalías de familia, civiles a penales por lo cual algunos operadores no cuentan con la especialidad penal. El entrevistado A3, agrega que la capacitación está a cargo de la Escuela del Ministerio Público. Al respecto Peña et al (2022) sostiene que la gestión de una organización se ve limitada por la falta de expertos. Por su parte Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que los empleados de una organización cuanto más especializados están prestan mejor calidad de servicio. En esa línea Mendoza et al. (2018) afirma que el recurso humano debe contar con metas y objetivos comunes. Concluyéndose que en las fiscalías de violencia desde su implementación no cuentan con personal suficiente, capacitado y especializado que brinde un servicio eficiente y eficaz a las usuarias víctimas de violencia no priorizándose las necesidades o prioridades de estas al no contarse con personal altamente capacitado en materia penal, género etc.

Figura 7

Objetivos



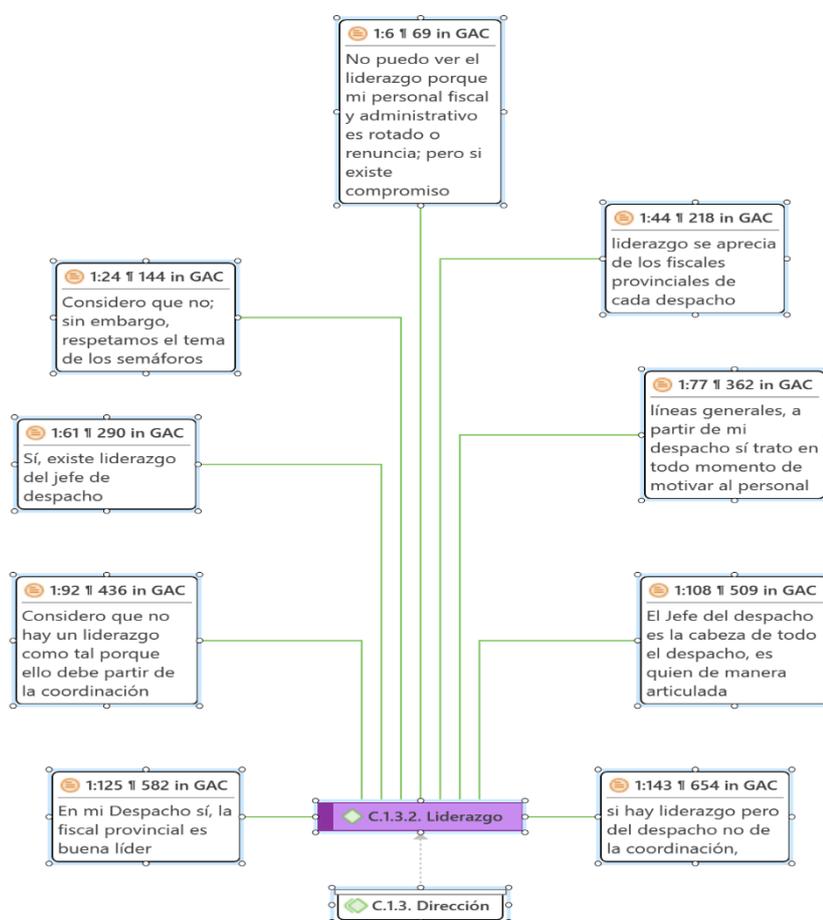
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio objetivos

Respecto a la figura 7 sobre el criterio objetivos de la subcategoría dirección se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3 quienes han coincidido que hacen esfuerzos por alcanzar sus objetivos a fin de disminuir la violencia contra la mujer, perciben que las denuncias han aumentado por cuanto se denuncia más al existir mayor información a la sociedad. Por su parte el entrevistado F3 agregó que el aumento de denuncias tiene relación también con la migración. Los entrevistados F4, F5 y A3 consideran que la disminución de la violencia no depende sólo de la fiscalía sino de otras instituciones. En cuanto al entrevistado F6 señaló que hay una confusión entre conflictos familiares y delitos, que los archivos pueden hacernos percibir una disminución, pero no erradicación. Al respecto Robbins y Coulter (2014) consideran que en esta etapa de la gestión se busca alcanzar metas y objetivos. Así también, Febres y Mercado (2020) sostienen la necesidad de implementar

objetivos y acciones estratégicas que lleven a una mejora del servicio. Por su parte Alvarado y Paca (2021), afirman que un objetivo es el servicio que debe ser medido conforme a las necesidades del usuario. Se puede concluir que los operadores jurídicos de las fiscalías de violencia pese a los esfuerzos realizados para alcanzar sus objetivos no logran ello debido a brechas o limitaciones existentes, no percibiendo la disminución y menos la erradicación de este flagelo siendo necesario contar con los recursos necesarios para alcanzar objetivos claros debiendo fortalecer los enlaces con otras instituciones que tienen como objetivos comunes.

Figura 8

Liderazgo



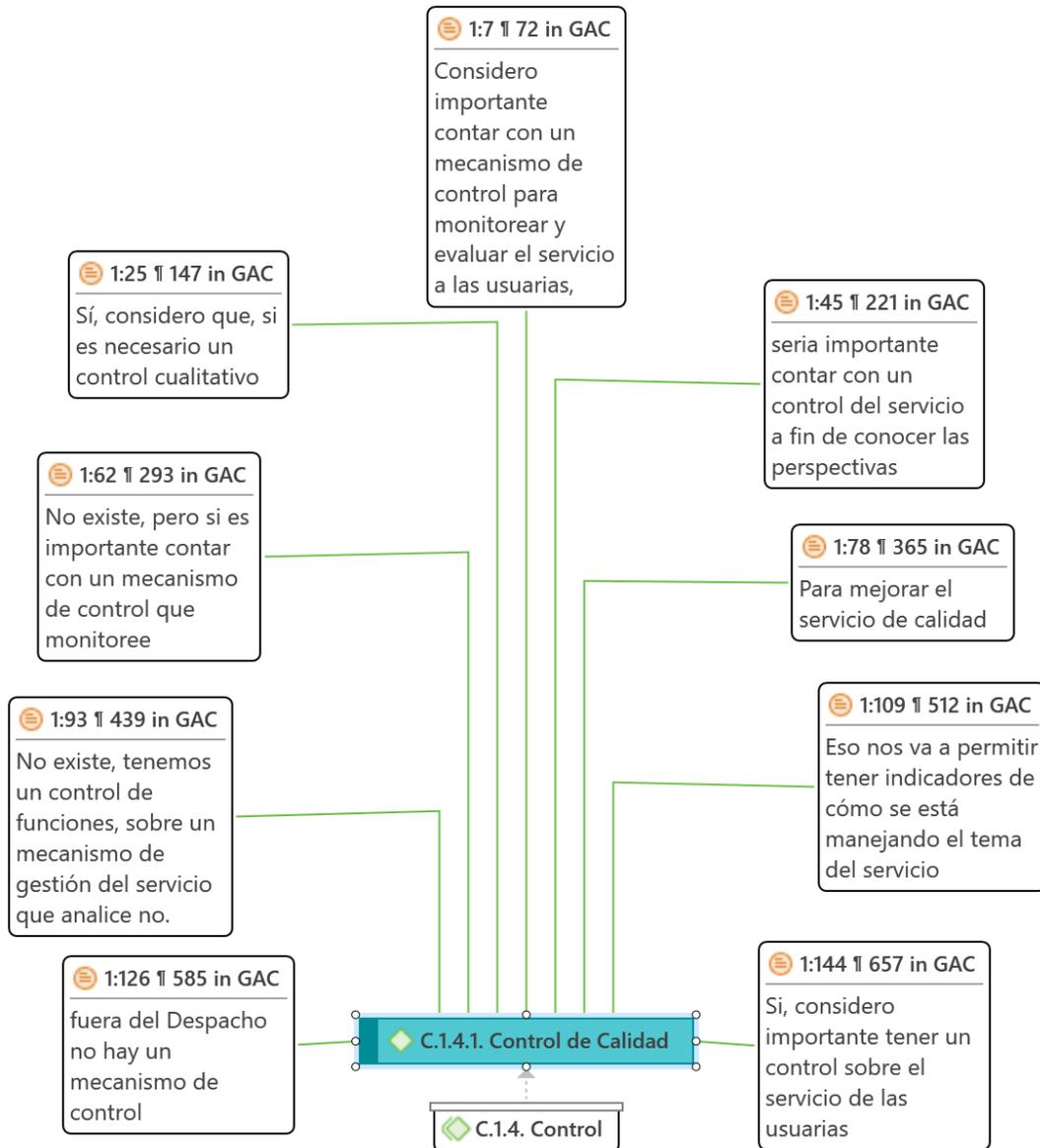
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio liderazgo.

Con respecto a la figura 8 sobre el criterio liderazgo de la subcategoría dirección se muestran los resultados de los entrevistados F1, F2 y F6 quienes han coincidido

que no hay liderazgo desde la coordinación nacional de las fiscalías de violencia, sin embargo, hay compromiso en los despachos fiscales, contando con autonomía en sus funciones, no siendo suficiente porque la labor depende de otras instancias como logística, transporte entre otros. Coinciden que debido a la rotación de personal no se puede motivar o integrar. Por su parte los entrevistados F3, F4, F5 hacen una distinción, agregando que desde los despachos fiscales se trata de enseñar la mística al servicio, el rechazo de estereotipos etc. Por su parte las entrevistadas A1, A2 y A3 coinciden en que el liderazgo lo aplican los jefes del despacho fiscal, no mencionando a la coordinación nacional. Mendoza et al. (2018) sostienen que la dirección es la función de influir en el personal a fin que contribuyan al logro de metas y objetivos, debiendo contar con liderazgo. En esa línea Pérez et al (2022) afirma que el líder es quien debe implementar estrategias a fin de dar servicio de calidad al usuario. Al respecto se puede concluir la necesidad de contar con liderazgo desde la coordinación nacional al tratarse de un Sub. Sistema corporativo, no siendo suficiente contar solo con el liderazgo de los jefes de las unidades fiscales por cuanto se requiere uniformizar criterios, identificar necesidades propias del despacho etc. integrar a los despachos fiscales, contando con objetivos comunes a favor de las víctimas de violencia.

Figura 9

Control de calidad



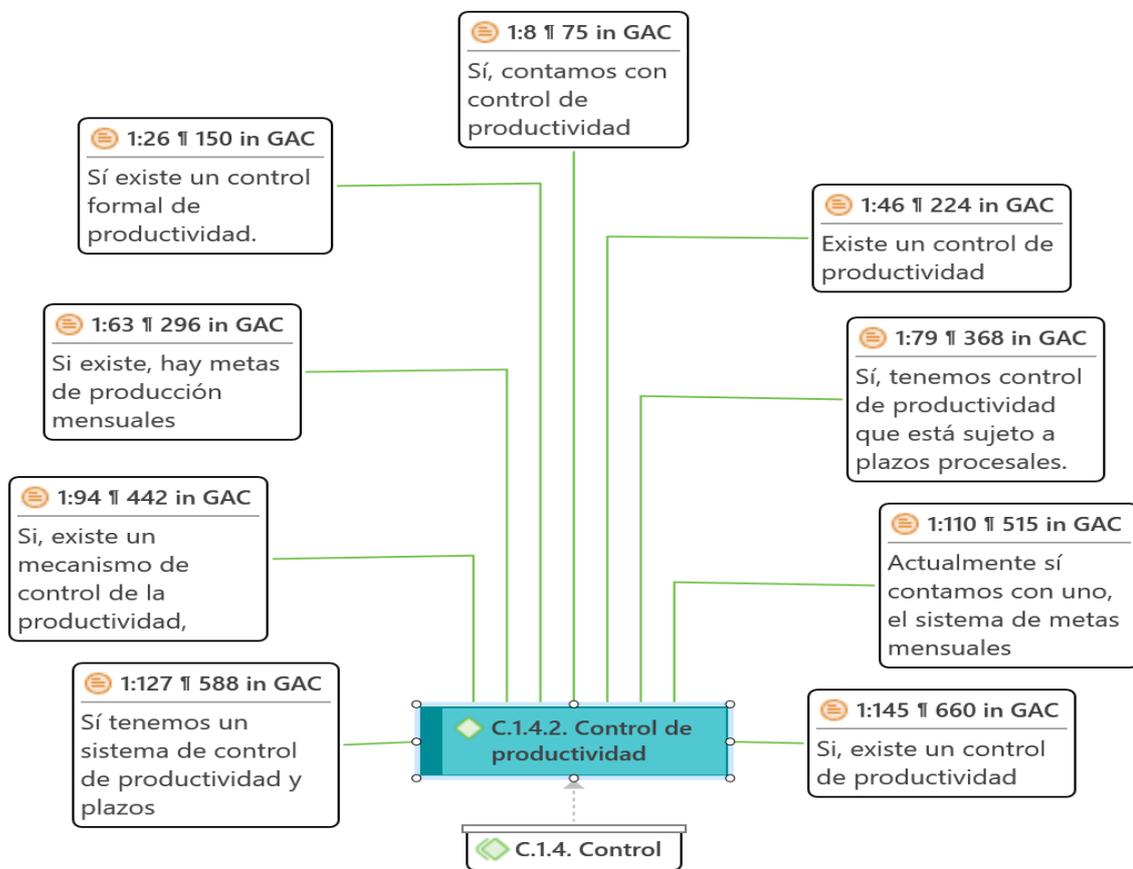
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio del control de calidad

Con respecto a la figura 9 sobre el criterio control de calidad, de la subcategoría control se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 y A3 quienes coincidieron en la necesidad de contar con un mecanismo de

calidad de servicio a favor de las usuarias víctimas, identificando sus necesidades y prioridades en cuanto al servicio que desean tener. Agregan que sólo existe un control interno de funciones fiscales. Mendoza et al. (2018) sostiene que el control interno refuerza el sistema administrativo vinculado al gasto público. Por su parte Bustamante et al (2019) afirman que se requiere contar con medición de la calidad de servicio en los procesos de la organización. Se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer no cuentan con un control de servicio de calidad siendo necesario contar con ello a fin de conocer las necesidades y prioridades de las víctimas de este fenómeno social, brindándoles calidad de servicio.

Figura 10

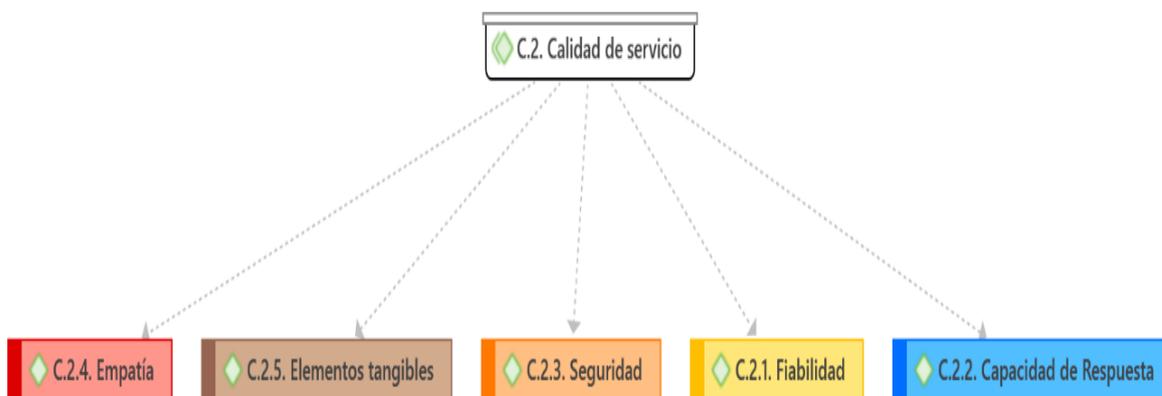
Control de productividad



Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de control de productividad

Con respecto a la figura 10 en cuanto al criterio de control de productividad de la subcategoría control se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A2 y A3 quienes han coincidido que existe formalmente un Control de productividad que consiste en establecer metas anuales distribuidas en 12 meses. El entrevistado F4 señala que cuentan con un semáforo que les avisa sobre el avance de su productividad y el entrevistado F5 señalo que discrepa con dicho control por cuanto no refleja un buen servicio de administración de justicia. Por su parte el entrevistado F6 agrego que los criterios no son adecuados por cuanto no se toma en cuenta audiencias o diligencias que requieren tiempo de preparación. En cuanto a la entrevistada A3 señalo que no se registran condenas solo archivos y esto no es lo que requieren las víctimas. Al respecto, Mendoza et al. (2018) afirman que el control mide los resultados y se compara con los que se desean cumplir. En esa línea Bustamante et al. (2019) sostienen necesario que las organizaciones cuenten con medición de calidad de servicio. Al respecto se puede concluir que si bien las fiscalías de violencia cuentan con un control de productividad este tiene limitaciones por cuanto no sinceran la real producción, contabilizándose archivos y no condenas no siendo ello la prioridad de la usuaria víctima.

Figura 11
Calidad de servicio

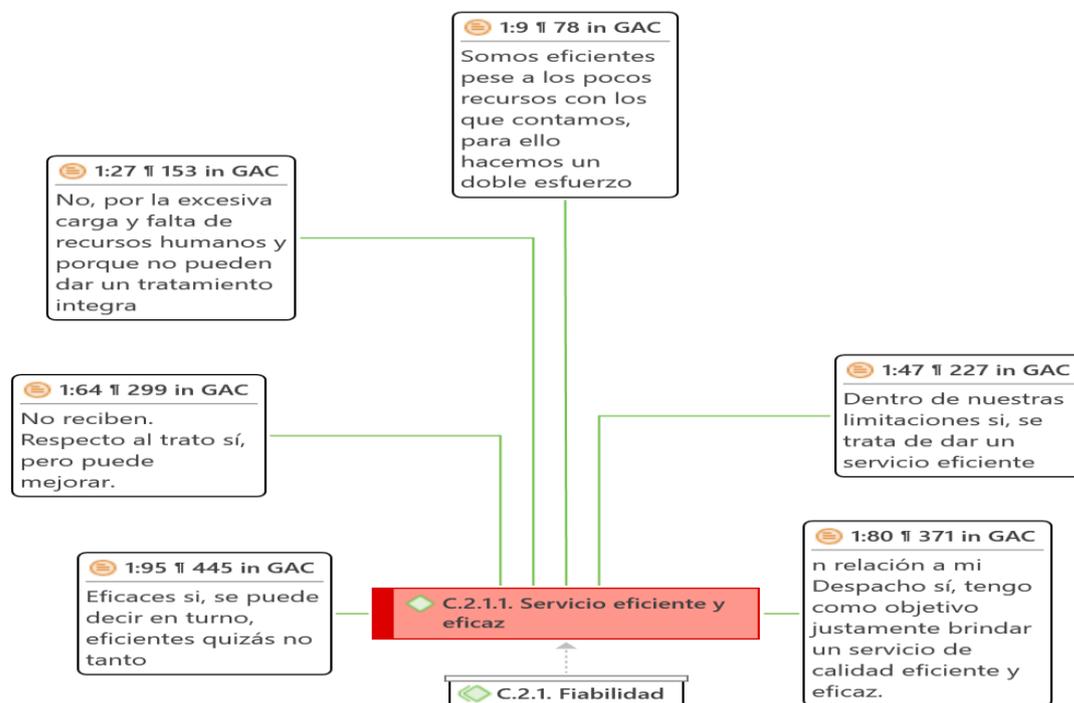


Nota: Subcategorías de la categoría Calidad de Servicio.

Respecto a la figura 11 sobre la categoría calidad de servicio se tendrá en cuenta cinco subcategorías fiabilidad, empatía, elementos tangibles, seguridad, y capacidad de respuesta, desarrollándose los criterios correspondientes.

Figura 12

Servicio eficiente y eficaz



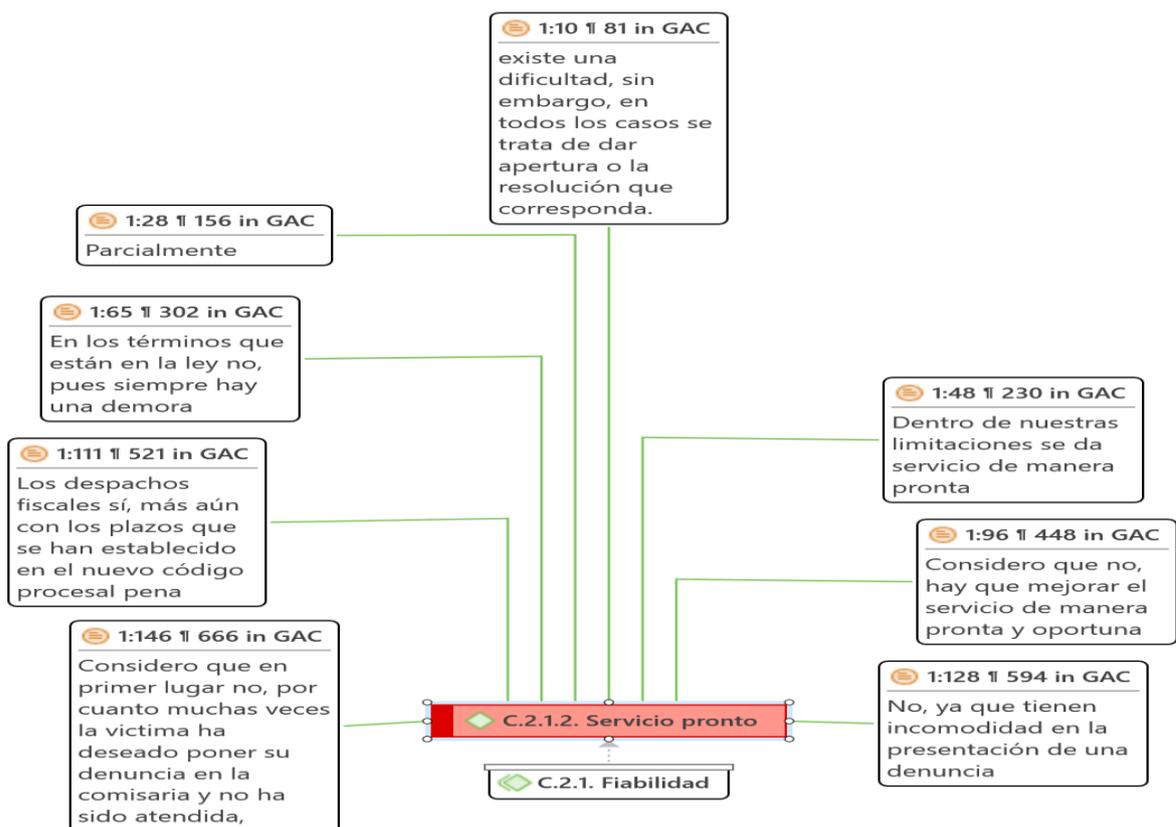
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio eficiente y eficaz

Respecto a la figura 12 sobre la categoría calidad de servicio subcategoría fiabilidad se muestra los resultados de los entrevistados F2, F3, F4, A2, A3 quienes coinciden en que no se da un servicio eficiente y eficaz por cuanto existen limitaciones, no se cuenta con recursos humanos, infraestructura, espacios adecuados etc. En cuanto a los entrevistados F1, F5 estos difieren y manifiestan que si dan un servicio eficiente y eficaz. El entrevistado F6 considera que son eficaces cuando están en turno fiscal más no eficientes porque existe problemas como por ejemplo de conectividad. Al respecto Silva y Sánchez (2021) afirman que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas y construir

nuevos paradigmas de planeación, a fin de tener eficiencia. Por su parte Hernández et al (2018) concluyen que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad usando la mejora continua. Concluyéndose que la mayoría de operadores jurídicos consideran que no se presta un servicio eficiente y eficaz debido a la existencia de limitaciones, carencia de recursos materiales, humanos, logísticos.

Figura 13

Servicio pronto



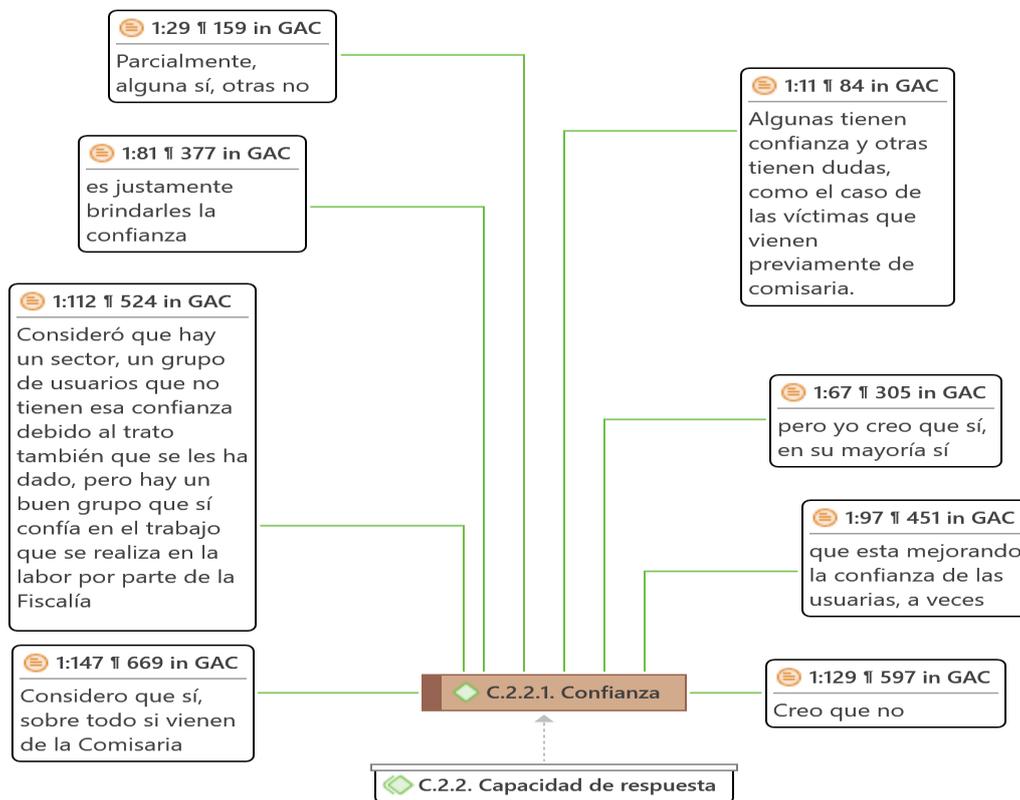
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio pronto.

Con respecto a la figura 13 sobre el criterio servicio pronto de la subcategoría fiabilidad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A2 quienes coincidieron en que existe limitaciones en los despachos fiscales ya que

cuentan con alta carga fiscal. En cuanto a los entrevistados A1 y A3 manifestaron que la demora de los casos está en la Comisaria que no remiten oportunamente los actuados. Al respecto Pizzo (2013) afirma que la calidad de servicio se debe brindar de manera ágil, flexible, oportuna y adecuada. Por su parte Peñafort et al (2022) afirma que el método SERVQUAL identifica las percepciones y expectativas de los usuarios. Concluyéndose que no se presta un servicio pronto a las usuarias víctimas debido a que cuentan con alta carga fiscal, iniciándose la demora en las Comisaria que no envían las denuncias en los plazos establecidos.

Figura 14

Confianza



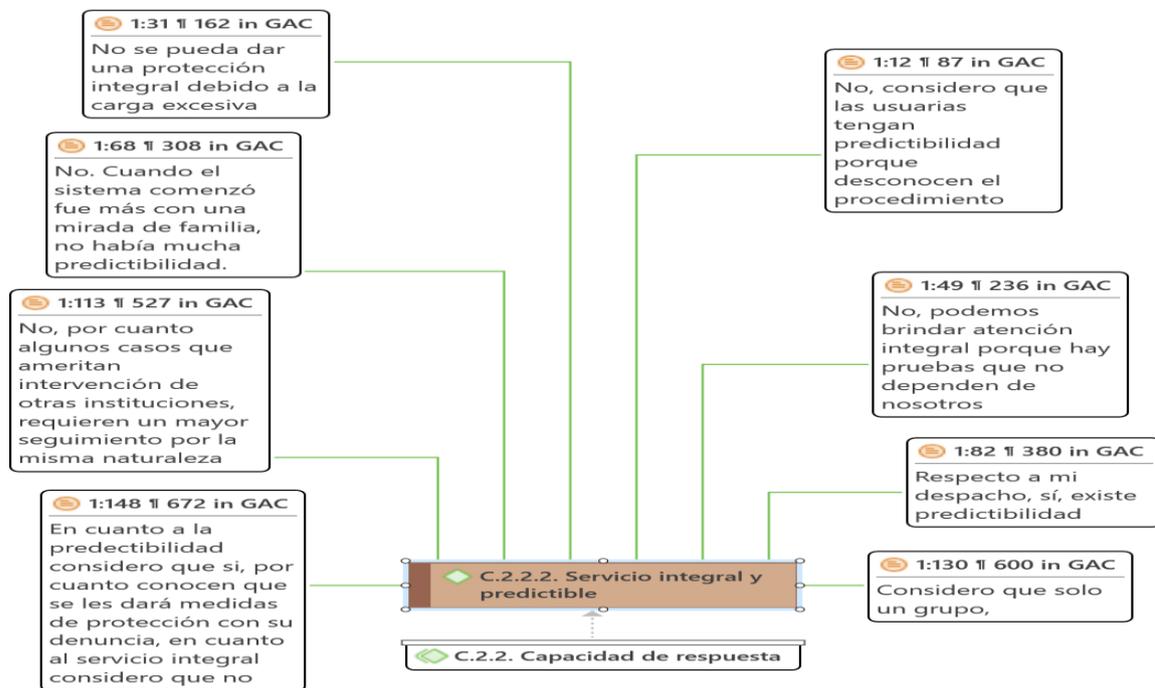
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio confianza.

Con respecto a la figura 14 del criterio confianza de la subcategoría capacidad de respuesta se muestra los resultados de los entrevistados F1, F4, F6, A1, A3 coincidiendo que algunas usuarias muestran desconfianza en el sistema sobre todo las que vienen de la comisaria, otras confían en la fiscalía como personas adultas

mayores, personas con discapacidad. Por su parte la entrevistada A2 refiere que a veces las usuarias no creen en el sistema debido a que los medios de comunicación no ayudan. El entrevistado F2 agrega que es parcial y eso se refleja en las quejas que presentan las usuarias por la demora en el servicio. Al respecto Peñaloza (2007) refiere que la satisfacción del cliente se proyecta a la calidad del servicio que desea recibir. Así también Vilca (2018) afirma que los operadores de justicia tienen falta de empatía, las usuarias no están satisfechas de la calidad de servicio. Concluyéndose que existe desconfianza de las usuarias víctimas del servicio que prestan las fiscalías de violencia debido a la demora iniciándose esta en la comisaria evidenciándose quejas al respecto.

Figura 15

Servicio integral y predecible.



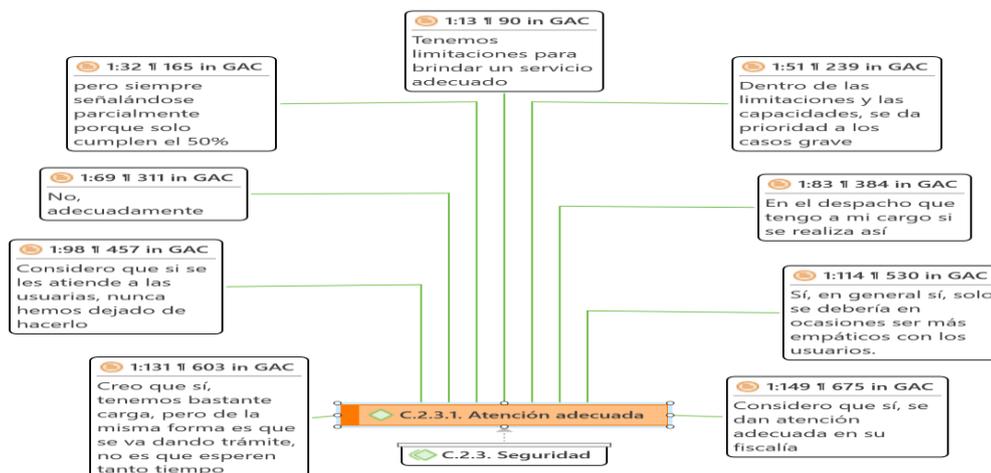
Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio integral y predecible.

Con respecto a la figura 15 del criterio servicio integral y predecible de la subcategoría capacidad de respuesta se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, A3 quienes coincidieron en manifestar que las

usuarias víctimas no perciben un servicio integral y predecible por cuanto no cuentan con información del procedimiento a seguir, existe sobrecarga fiscal y falta de recursos humanos. En cuanto a la entrevistada F5 esta discrepa y refiere que si hay predecibilidad en su despacho porque trata que sus disposiciones sean uniformes en casos similares. En cuanto al entrevistado F6 señalo que en la medida posible existe predecibilidad por cuanto la usuaria puede hacerse falsas expectativas al confundir un delito con un conflicto, no hay servicio integral, por cuanto se requiere de otros servicios como el científico, legal etc. Al respecto Vilca (2018) afirma que el apoyo de la policía, fiscalía y juzgado es limitado en la atención no estando satisfechas las usuarias de la calidad de servicio. Por su parte Silva y Sánchez (2021) afirma que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas. Se puede concluir que las usuarias víctimas no perciben un servicio integral y predecible debido a que se requiere de otros servicios como los científicos, legales etc. En cuanto a la predecibilidad las usuarias carecen de información sobre el procedimiento a seguir lo cual genera que no pueden proyectarse como se tramitará y concluirá su investigación penal.

Figura 16

Atención adecuada.

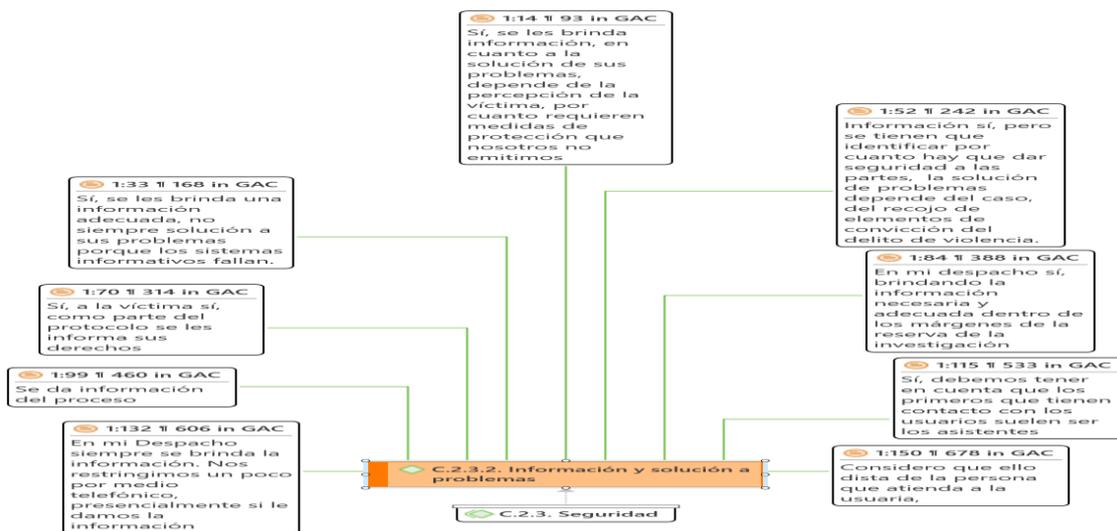


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de atención adecuada.

Respecto a la figura 16 del criterio de atención adecuada de la subcategoría seguridad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F4, F6 quienes coinciden que existen limitaciones para dar una atención adecuada existiendo diferencias entre usuarias que tienen defensa cautiva y aquellas que no. En cuanto al entrevistado F3 señalo que no se puede dar una atención adecuada por cuanto muchas pruebas no dependen de la fiscalía. Por su parte los entrevistados F6, A2 y A3 agregan que se le atiende a la usuaria, pero faltan recursos para ello. Al respecto Vilca (2018) afirma que el apoyo de la policía, fiscalía y juzgado es limitado en la atención no estando satisfechas las usuarias de la calidad de servicio. Por su parte, Vargas (2021) sostiene que un servicio regular lleva a la disconformidad de las usuarias. En esa línea India (2017) manifiesta que la calidad en la gestión pública tiene como fin satisfacer expectativas y necesidades de las usuarias. Concluyéndose que, debido a limitaciones existentes en las fiscalías de violencia como sobrecarga fiscal, falta de coordinación interinstitucional entre otros no se puede prestar una atención adecuada a las víctimas de violencia.

Figura 17

Información y solución de problemas

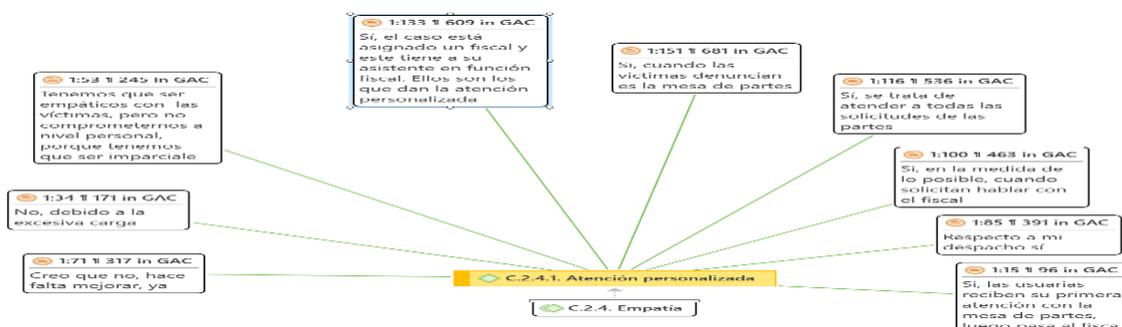


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio información y solución a problemas.

Con respecto a la figura 17 del criterio información y solución a problemas de la subcategoría seguridad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1 quienes coinciden que se brinda información a las víctimas dentro de los márgenes de la reserva, en cuanto a la solución de sus problemas se les informa que la fiscalía de violencia investiga el delito y que no emiten medidas de protección por cuanto estas son de competencia de los juzgados especializados de familia en la sub especialidad de violencia. La entrevistada A2 agrega que se da información de manera presencial no telefónica por motivos de seguridad, así también se cuenta con un horario de atención para ello. Al respecto Parasuraman, et al. (1985) afirman que la capacidad de respuesta implica comunicación y solución a los problemas en atención a las necesidades del usuario. Por su parte Torres et al. (2022) sostienen que las personas buscan obtener como servicio la capacidad del empleado, recursos, pero al percibir carencias surge la demanda insatisfecha. Concluyéndose que se brinda información a las víctimas del procedimiento penal teniéndose en cuenta los márgenes de reserva del caso. En cuanto a la solución de problemas existe limitaciones por cuanto las usuarias siguen dos procesos uno tutelar de protección donde el juez competente emite medidas de protección y otro penal de investigación del delito por fiscalía, por lo cual es necesaria la información a las usuarias.

Figura 18

Atención personalizada.

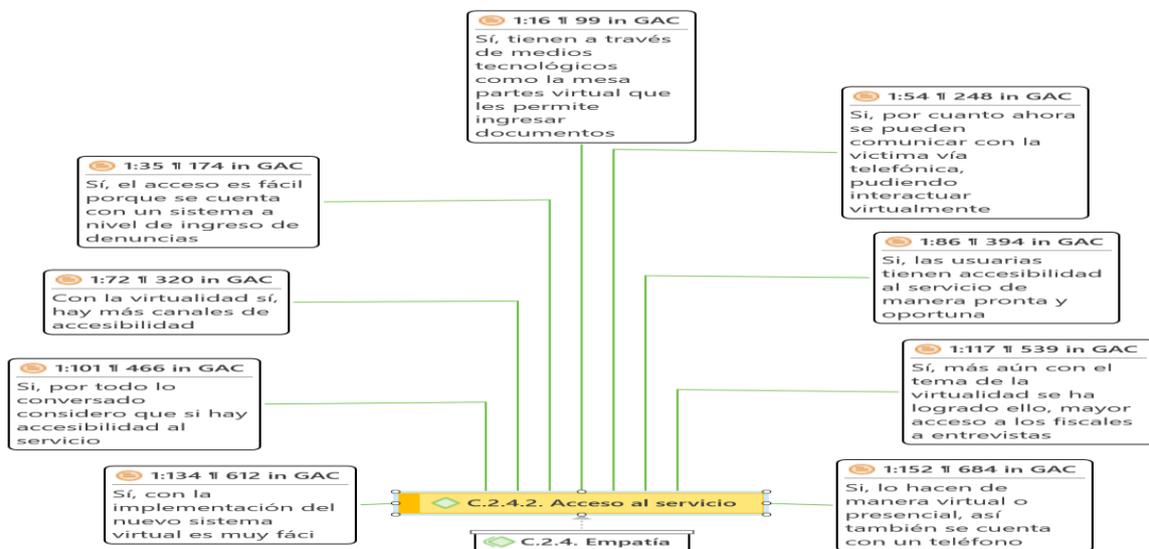


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de atención personalizada.

Con respecto a la figura 18 del criterio de atención personalizada la subcategoría empatía se muestra los resultados de los entrevistados F1, F4, F5, F6, A1, A2 Y A3 quienes coincidieron que las usuarias reciben una atención personalizada desde la mesa de partes luego pasa al asistente de función fiscal y al fiscal a cargo del caso. En cuanto al entrevistado F2 discrepa y refiere que no se da una atención personalizada debido a la sobrecarga fiscal. Por su parte el entrevistado F3 señaló que los operadores jurídicos deben ser empáticos, pero no comprometerse pues deben ser imparciales, el acompañamiento a la víctima se hace por programas como UDAVIT. Al respecto Vilca (2018) afirma que los operadores jurídicos tienen falta de atención al usuario por lo que no consiguen que estos estén satisfechos del servicio. Por su parte Parasuraman, et al. (1985) sostienen que una atención personalizada se basa en la accesibilidad al servicio conforme a sus necesidades del cliente. Pudiéndose concluir que en las fiscalías de violencia se da una atención personalizada desde que ingresa su denuncia a mesa de partes y se designa al fiscal a cargo del caso.

Figura 19

Acceso al servicio

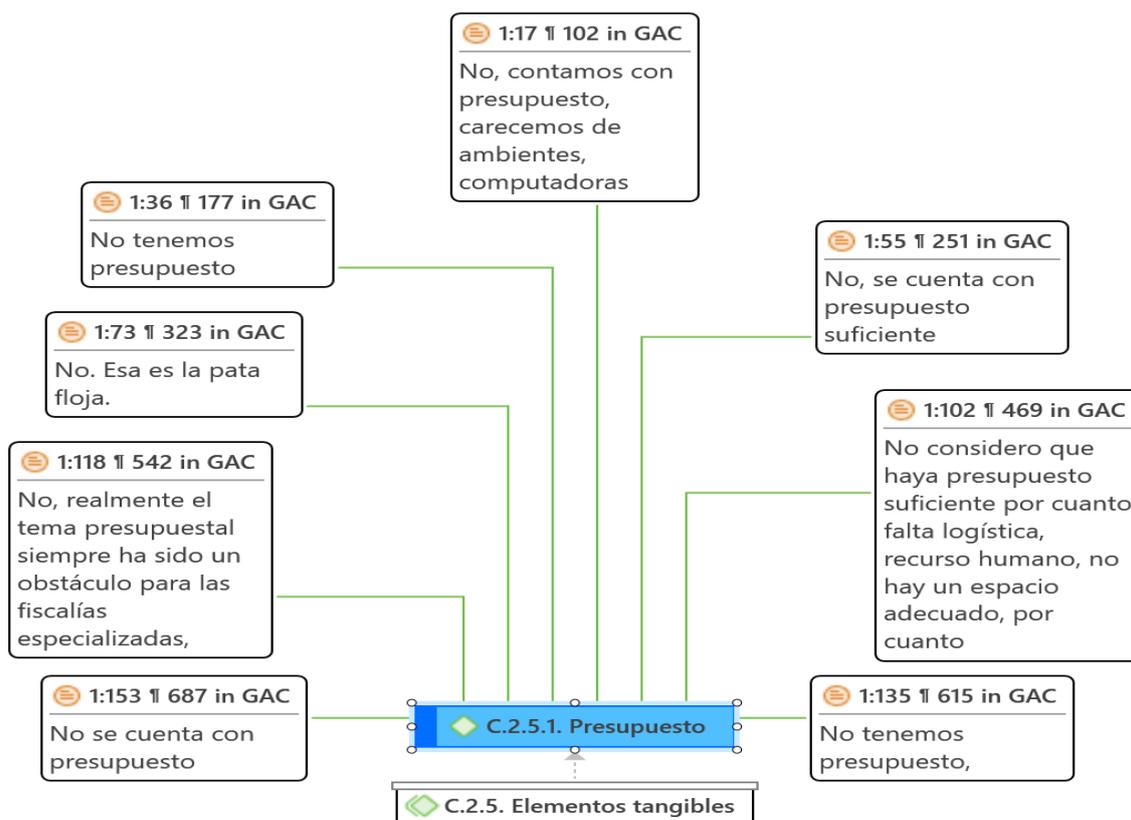


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de acceso al servicio.

Con respecto a la figura 19 del criterio de acceso al servicio de la subcategoría empatía se muestran los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 Y A3 quienes coinciden que, si cuentan con acceso a servicios a través de medios tecnológicos contándose con una mesa de partes virtual, teléfonos de fiscalía realizándose diligencias virtuales. Al respecto. India (2017) manifiesta que la calidad en la gestión pública tiene como fin satisfacer expectativas y necesidades de las usuarias Por su parte Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que la calidad de servicio es la vía para lograr la satisfacción del usuario. Concluyéndose que las fiscalías de violencia contra la mujer cuentan con acceso a servicios virtuales como mesa de partes virtual, diligencias virtuales etc.

Figura 20

Presupuesto

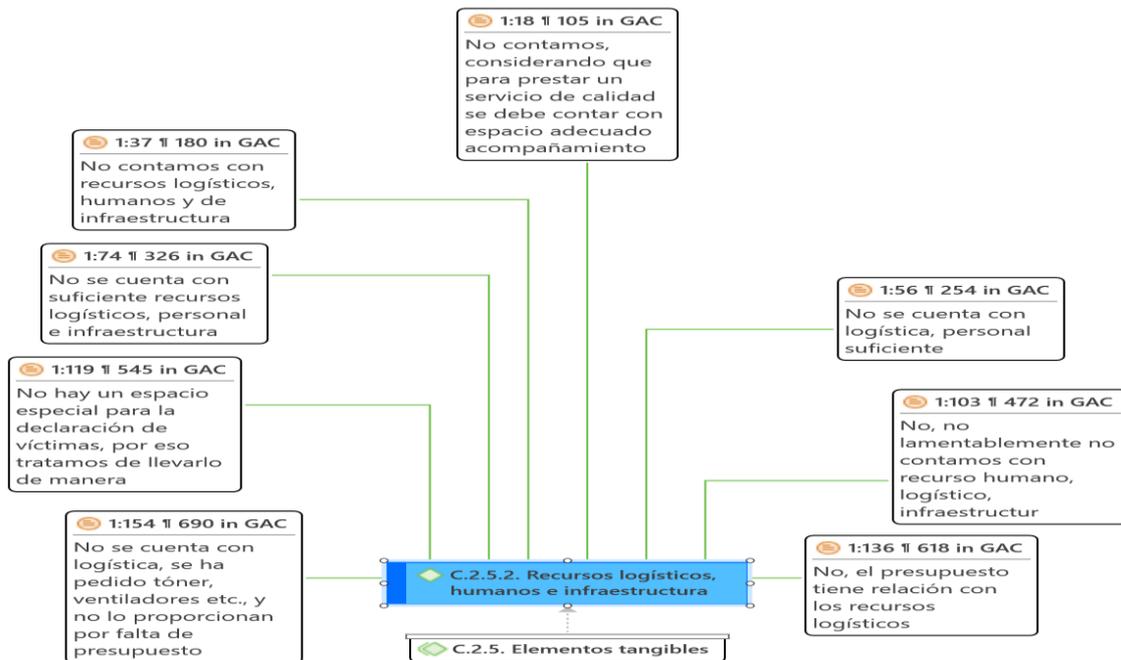


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de presupuesto

Con respecto a la figura 20 del criterio presupuesto de la subcategoría elementos tangibles se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, A2 y A3 quienes coinciden que no se cuenta con presupuesto suficiente para las fiscalías de violencia contra la mujer, existe insuficiente recurso humano, logístico, infraestructura etc. En cuanto a la entrevistada F5 agrego que se desconoce el presupuesto de las fiscalías. Al respecto Hernández et al. (2022) afirman que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad para ello se requiere recursos. Peña et al. (2022) sostienen que una buena gestión necesita contar con herramientas a fin de cumplir con objetivos. Concluyéndose que las fiscalías de violencia carecen de presupuesto para optimizar el subsistema corporativo de fiscalías de violencia contra la mujer no contando con instrumentos y mecanismos necesarios para dar un servicio de calidad a la usuaria víctima.

Figura 21

Recursos logísticos, humanos e infraestructura



Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de recurso logísticos, humanos e infraestructura.

Con respecto a la figura 21 del criterio de recursos logísticos, humanos e infraestructura de la subcategoría elementos tangibles se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A2, A3 coincidiendo que en las fiscalías de violencia no se cuenta con recursos logísticos, humanos y de infraestructura. La entrevistada A1 agrega que las fiscalías se encuentran dispersas en dos edificios pese a ser corporativas por ello no se puede coordinar el trabajo, en la actualidad se prefiere el trabajo virtual ya que los ambientes se encuentran turgurizados. Al respecto Ropa y Alama (2022) sostienen que las organizaciones deben innovar con nuevas tecnologías y teorías. Por su parte, Mendoza et al. (2018) afirman que la organización es un proceso que permite utilizar recursos materiales e interrelacionarlos con el personal. Concluyéndose que las fiscalías de violencia contra la mujer carecen de recursos humanos, logísticos y de infraestructura, pese a ser un subsistema corporativo encontrándose con ambientes turgurizados y sin recurso humano y logístico.

V. CONCLUSIONES

Primero: Respecto al objetivo general se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer se encuentran constituidas en un sub sistema corporativo el mismo que está conformado por un corporativo con cuatro despachos fiscales. En Lima Centro se han implementado 6 corporativos, 24 despachos, percibiéndose falta de gestión para cumplir con las políticas públicas contra la violencia contra la mujer, existiendo brechas como insuficiente presupuesto, recurso humano, infraestructura y logística, lo que genera sobrecarga fiscal, demora en los procesos, no especialización, falta de coordinación interinstitucional etc.

Segundo: En cuanto al objetivo específico 1 se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro 2023 carecen de un plan de gestión administrativa con objetivos y acciones estratégicas alineadas a la Política de Igualdad de Género y los planes nacionales sobre la materia. Siendo importante realizar un diagnóstico situacional a nivel nacional sobre dicha problemática identificándose debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de las fiscalías en mención priorizándose las necesidades de las usuarias.

Tercero: Con respecto al objetivo específico 2 se concluye que los despachos fiscales no cuentan con una organización adecuada pese a ser corporativas. La coordinación nacional no cuenta con funciones de gestión exclusiva. Carecen de sede única lo que debilita las coordinaciones y articulaciones institucionales desde la coordinación y las unidades orgánicas fiscales. Insuficiente personal especializado por cuanto los operadores jurídicos cuentan con otras especialidades civil y familia, pese a que tratándose de delitos la competencia es penal.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico 3 se concluye que los fiscales de violencia tienen limitaciones en la dirección de su despacho debido a que no se cuenta con personal fijo ni capacitado dificultando la integración de equipos de trabajo a fin de cumplir objetivos en común como brindar un servicio de calidad a las usuarias víctimas. Se percibe por los operadores jurídicos débil liderazgo en la

coordinación nacional y en las fiscalías mencionadas al no existir uniformización de criterios y acciones positivas. Así también en cuanto al objetivo disminuir la violencia contra la mujer se aprecia que no cuentan con estándares para medir ello, existiendo falta de coordinación interinstitucional para brindar un servicio adecuado, pronto y oportuno.

Quinto: Respecto al objetivo específico 4 se concluyó que las fiscalías de violencia contra la mujer si bien cuentan con un mecanismo de control de la productividad el mismo tiene limitaciones al carecer de criterios adecuados ya que se prioriza archivos y no condenas ni audiencias ejecutadas a favor de las usuarias víctimas. No se cuenta con un mecanismo de control de la calidad de servicio que coadyuve a identificar prioridades y necesidades de las víctimas de violencia.

VI. RECOMENDACIONES

Nuestro país cuenta con Políticas de Estado como el acuerdo nacional 2050, el PEDN, el PESEM del MIMP que busca alinear objetivos y acciones estratégicas para disminuir la violencia contra la mujer. Dichos instrumentos de gestión deben estar articulados atendiendo a la Política Nacional de Igualdad de Mujeres y Hombres y normativamente a la ley de prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar N°30364, siendo obligación de las fiscalías cumplir con la implementación de acciones positivas.

Primero. - En cuanto al Objetivo general se recomienda a la Fiscalía de la Nación que las fiscalías de violencia contra la mujer deben ser reorganizadas identificando brechas como falta de presupuesto, recursos logísticos, humanos, infraestructura, generándose falta de especialización, sobrecarga fiscal etc., debiéndose contar con un coordinador nacional con capacidades de gestión administrativa a fin de dar fiel cumplimiento a las políticas estatales mencionadas.

Segundo. - En cuanto al Objetivo específico 1 se recomienda a la Fiscalía de la Nación que las fiscalías de violencia contra la mujer cuenten con un plan de gestión administrativa acorde a los objetivos y acciones estratégicas de la política de igualdad de género alineada a las políticas de Estado basadas en un diagnóstico de la realidad nacional, priorizando las necesidades de las víctimas de violencia, integrando los enfoques de género, interculturalidad, interseccionalidad etc., que genere un impacto positivo en la sociedad.

Tercero. - En cuanto al objetivo específico 2 se recomienda a la Fiscalía de la nación implementar acciones positivas en las fiscalías de violencia como contar con una sede única, personal especializado en el área penal, procesal penal y enfoques de género, interseccionalidad, interculturalidad etc. Así también optimizar recursos tecnológicos fortaleciendo la interconexión entre las instituciones del sistema de justicia. Diseñar e implementar un protocolo sobre la investigación del delito de violencia con perspectiva de género. Optimizar instrumentos y

mecanismos como Cámaras Gessell para la realización de entrevista única a víctimas, laboratorios biológicos y ADN, entre otros, en el Instituto de Medicina Legal.

Cuarto. - En cuanto al Objetivo específico 3 se recomienda a la Fiscalía de la Nación reuniones de trabajo horizontales con liderazgo democrático a fin de identificar las brechas existentes desde las fiscalías de violencia y la coordinación nacional a fin de conocer los diversos problemas que impiden cumplir con los lineamientos de las políticas públicas aplicándose medidas urgentes desde la alta dirección hacia la baja, a fin de cumplir objetivos comunes.

Quinto. - En cuanto al Objetivo específico 4 se recomienda a la Fiscalía de la Nación contar con dos mecanismos de control, uno de gestión de la calidad de servicio utilizándose indicadores de medición de las necesidades y prioridades de las usuarias víctimas recomendándose el modelo SERVQUAL. Otro mecanismo de control el de productividad cuyos criterios deben comprender el sinceramiento real de la carga fiscal como audiencias, diligencias fuera del despacho, condenas entre otros, que coadyuve a conocer la real carga fiscal contando con una data estadística real, contándose con recursos materiales y humano suficiente a fin de dar servicio de calidad a las usuarias víctimas.

REFERENCIAS:

- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Andía, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. (6ta. Ed.). Ediciones Arte & Pluma.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Avanzas, P., Bayes-Genis, A, Pérez, L. (2011). *Ethical considerations in the publications of scientific research*. <https://www.revespcardiol.org/esconsideraciones-eticas-publicacion-articulos-cientificos-articuloS0300893211002739>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Violence and Discrimination against Women and Girls: Best. Practices and Challenges in Latin. America and the Caribbean*. 2019. <https://www.oas.org/en/iachr/reports/pdfs/violencewomengirls.pdf>
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2017). *General recommendation No. 35 (2017) on gender-based violence against women, updating general recommendation No. 19 (1992)*. https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/TreatyBodyExternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en
- Creswell, J. W. (2013). *Steps in conducting a scholarly mixed methods study*.
- Díaz Castillo, I., Rodríguez Vásquez, J., & Valega Chipoco, C. (2019). *Feminicidio. Interpretación de un delito de violencia basada en género*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/166017/Texto%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Elena, M., Quiñones, V., & Luzángela, A. D. V. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Vol. 3). Universidad de la Sabana.
- Fayol, H. (1916). *Industrial and General Administration*. Retrieved from.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción de los usuarios 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), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). *Measurement of service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. https://www.scielo-cl.translate.goog/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=es&nrm=iso&tlng=es&x_tr_sl=es&x_tr_tl=en&x_tr_hl=es
- Hernández Palma, Hugo, Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Quality management: key element for the development of organizations*. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw - Hill Interamericana Editores, SA de CV.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=280364>
- Huaita, M. (2010). *Perspectiva de género, teorías y alcance del concepto. Entre la teoría y la práctica: nuevas perspectivas sobre los derechos humanos de las mujeres* (pp. 17-25). Lima, Perú: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). *Calidad de Servicio en Instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática*. *ZHOECOEN*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. (18), 40. DOI: [10.37394/23207.2021.18.40](https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40)
- Koontz, Harold; Wehrich Heinz (2004). *Management: A Global Perspective*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Ley 30364. (2015). *Ley 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar”*. Lima - Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841>
- Ley N° 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N°28983. (2007). *Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*. Lima - Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley28983.pdf
- Mamani Quispe, Katy del Rosario, & Vilca Colquehuanca, Gustavo Luis. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. Epub 05 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Morocho Revollo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1809>
- Morveli Salas, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546

- Mujeres, O. N. U. (2020). Intensification of efforts to eliminate all forms of violence against women: Report of the Secretary-General (2020). <https://digitallibrary.un.org/record/3880918#record-files-collapse-header>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). 4.1. El Método científico. *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la 1 tesis*, 29, 171.
- Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público. (2021). *Violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Ministerio Público.
- Organización de los Estados Americanos (OEA), American Convention On Human Rights "Pact Of San Jose, Costa Rica", 22 Noviembre 1969. https://www.oas.org/dil/access_to_information_American_Convention_on_Human_Rights.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). *Violence against women Prevalence Estimates, 2018*. Estimaciones mundiales, regionales y nacionales de la prevalencia de la violencia de pareja contra la mujer y estimaciones mundiales y regionales de la prevalencia de la violencia sexual sufrida por la mujer por alguien que no es su pareja Ginebra, 2021.
- Paico Alarcón, N. (2017). Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín-Sede Tarapoto, 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12762/paico_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1999). Total quality Management services. Diaz de Santos Editions.
- Pedro Da-Fonseca, J., Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2014). *Relevance of strategic planning to public management.*, 35(1), 105-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362014000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=en.
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

- Peñafort Mayorga, V. A., Ramírez Cobos, E. T., & García Méndez, S. (2020). Calidad del Servicio en una Clínica de Bucaramanga Bajo la Aplicación el Modelo Servqual. *Revista Facultad De Ciencias Contables Económicas Y Administrativas* -FACCEA, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Perez Benites, W. E., Serrano Aguilar, J. F., Colcha Otiz, R. V., & Moreno Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 1076-1088. doi:10.23857/pc.v7i1.3634
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. *Universidad Jorge Tadeo Lozano*, 121. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°115-2018-MP-FN-JFS (2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-fiscalias-provinciales-transitorias-especializadas-en-resolucion-n-115-2018-mp-fn-jfs-1694659-1/>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°135-2021-MP-FN (2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/amplian-designacion-de-coordinadora-nacional-de-las-fiscalia-resolucion-no-135-2021-mp-fn-1924265-1/>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°908-2021-MP-FN (2021). Aprueban el “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 Modificado” del Ministerio Público. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/amplian-designacion-de-coordinadora-nacional-de-las-fiscalia-resolucion-no-135-2021-mp-fn-1924265-1/>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción.
- Rivas, L. (2015), ¿Cómo hacer una tesis? https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variables_o_categorias_de_analisis

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Education. Octava Edición, México
- Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Serie KLIK para Bachillerato.
- Ropa-Carrión, Brígido, & Alama-Flores, Marcos. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Epub April 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Salas Yeren, M. (2022). *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática*. *Social Innova Sciences*, 3(2), 28-42. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i2.93>
- Sánchez Albavera, F. (2003). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. ILPES.
- Silva Chávez, L. M. (2020). Estrategias contra la violencia de género desde la Administración de Justicia. *Revista De Investigación De La Academia De La Magistratura*, 2(2), 31-54. <https://doi.org/10.58581/rev.amag.2020.v2n2.02>
- Silva Melo de Casimiro, L. M., & Sánchez Bravo, Á. (2021). Public administration, public agents and social planning: Strengthening the ethical perspectives of administrative law for the pandemic challenge. *Revista Seqüência*, 42(87). <https://www.scielo.br/j/seq/a/TPyFJfDp8dnB5MNPWLFq84p/abstract/?lang=en>
- Sinaluisa Sagba, V. H. (2017). *Modelo de gestión administrativo y financiero para la Comercializadora de pinturas Auto color de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2017* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8018>
- Torres Ortega, R. (2022). Administrative management and the quality perceived by the elderly in EsSalud Hospitals 2021. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3409>

- Vara, A. (7). Pasos para una tesis exitosa. *Desde la idea inicial hasta la sustentación. 3ra edición. Universidad San Martín de Porres-Perú.*
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa* (Master's thesis, Quevedo: UTEQ).
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>
- Velthuis M. G. P. (2019). *Quality of services*. Ra-Ma Editorial.
- Vilca Renojo, A. (2021). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/1870>
- Visconti, L. M., Peñaloza, L., & Toulouse, N. (Eds.). (2020). *Marketing management: A cultural perspective*. Routledge.
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.
<https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zurita, J. (2014). *Violencia contra la Mujer* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE CATEGORIZACIÓN

La gestión del despacho en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.

Problema General y Específicos	Objetivo General y Específicos	Categoría	Subcategoría	Criterio 1	Criterio 2
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Explicar cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Explicar cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Robbins y Coulter (2014) y Ramírez et al. (2017)</p>	<p>Planeamiento</p> <p>Robbins y Coulter (2014) y</p> <p>Cano (2017)</p>	<p>Plan estratégico</p> <p>Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Diagnóstico situacional Robbins y Coulter (2014)</p>
			<p>Organización</p> <p>Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Organización adecuada Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Personal especializado Robbins y Coulter (2014)</p>
			<p>Dirección</p>	<p>Objetivos</p>	<p>Liderazgo</p>

<p>¿Cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Explicar cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p>		<p>Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Robbins y Coulter (2014)</p>
<p>¿Cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Explicar cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p>		<p>Control Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Control de calidad Robbins y Coulter (2014)</p>	<p>Control de productividad Robbins y Coulter (2014)</p>
<p>¿Qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Explicar qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p>	<p>Calidad de Servicio. Parasuraman, et al. (1985), García y León</p>	<p>Fiabilidad Parasuraman, et al. (1985)</p>	<p>Servicio eficiente y eficaz Parasuraman, et al. (1985)</p>	<p>Servicio pronto Parasuraman, et al. (1985)</p>
			<p>Sensibilidad</p>	<p>Confianza</p>	<p>Servicio integral y predecible.</p>

			Parasuraman, et al. (1985)	Parasuraman, et al. (1985)	Parasuraman, et al. (1985)
			Seguridad Parasuraman, et al. (1985)	Atención adecuada Parasuraman, et al. (1985)	Información y solución de problemas Parasuraman, et al. (1985)
			Empatía Parasuraman, et al. (1985)	Atención personalizada. Parasuraman, et al. (1985)	Acceso al servicio Parasuraman, et al. (1985)

		Calidad de Servicio. Parasuraman, et al. (1985), García y León (2019), Andia (2017) y Morocho (2019).	Elementos tangibles Parasuraman, et al. (1985)	Presupuesto Parasuraman, et al. (1985)	Recursos logísticos, humanos e infraestructura Parasuraman, et al. (1985)
--	--	---	---	--	---

Anexo 2: Matriz de categorización apriorística

La gestión del despacho en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.

Problemas	Objetivos	Diseño teórico	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p> <p>¿Cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Explicar cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Explicar cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p> <p>Explicar cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las</p>	<p>Base teórica:</p> <p>Gestión administrativa: Robbins y Coulter (2014).</p> <p>Calidad de servicio: Parasuraman, et al. (1985)</p> <p>Modelo SERVQUAL</p>	<p>Tipo y diseño</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>Escenario de estudio: Fiscalía de Violencia contra la Mujer de Lima Centro.</p>

<p>¿Cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p> <p>¿Qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?</p>	<p>Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p> <p>Explicar cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p> <p>Explicar qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.</p>	<p>Parasuraman, et al. (1985)</p> <p>MARCO CONCEPTUAL</p> <p>Categorías de estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa • Calidad de servicio 	<p>Participantes: 6 Fiscales y 3 asistentes de función fiscal de violencia contra la mujer.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Entrevista Semiestructura.</p> <p>Procedimiento: Se aplicará durante el periodo cronológico 2023</p> <p>Métodos de análisis:</p> <p>Análisis de contenido</p> <p>Intramétodo de triangulación</p> <p>Aspectos éticos: Principios bioéticos con el consentimiento informado.</p>
--	--	--	--

ANEXO 03: CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:

A= Adecuado
 MA= Muy Adecuado
 D= Deficiente
 MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	SUBCATEGORÍA 1: Planificación													
1	¿Considera usted importante contar con un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer a fin de brindar a las usuarias un servicio de calidad en Lima Centro?				X				X			X		
2	¿Considera usted que un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer, debe contar con un diagnóstico de la realidad nacional, identificándose las necesidades y prioridades de las usuarias a fin de brindar un servicio de calidad a las víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	
	SUBCATEGORÍA 2: Organización													
3	¿Considera Usted que las fiscalías de violencia contra la mujer se encuentran debidamente organizadas, a fin de			X			X				X			

	brindar un servicio de calidad a las usuarias- víctimas de violencia en Lima Centro?												
4	¿Considera Usted que las fiscalías de violencia contra la mujer cuentan con el número suficiente de personal especializado, a fin de brindar un servicio de calidad a las usuarias- víctimas de violencia en Lima Centro?			X				X				X	
SUBCATEGORÍA 3: Dirección													
5	¿Considera usted que, en las fiscalías de violencia contra la mujer, se vienen alcanzando objetivos trazados como la disminución o erradicación de la violencia en todas sus formas, brindando un servicio de calidad a las usuarias víctimas en Lima Centro?			X				X				X	
6	¿Considera usted que las fiscalías de violencia contra la mujer, manejan un alto liderazgo de los jefes de despacho fiscal, quienes motivan a su personal a fin de brindar servicio de calidad a las usuarias víctimas de violencia en Lima Centro?			X				X				X	
SUBCATEGORÍA 4: Control													
7	¿Considera importante contar con un mecanismo de control que monitoree y evalúe el servicio de calidad que brindan las fiscalías de violencia contra Mujer en Lima Centro?			X				X				X	
8	¿Considera usted que debe existir control y monitoreo de la productividad de las fiscalías de violencia contra la mujer, a			X				X				X	

fin de brindar un servicio de calidad a las usuarias víctimas de violencia contra la mujer en Lima Centro?																							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **ESPINOZA VILCHEZ, JULY** **DNI: 22501166**

Especialidad del validador:

Lima, 08 de junio de 2023



Firma del Experto Informante

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría 2: Servicio de Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	SUBCATEGORÍA 1: Fiabilidad													
9	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad eficiente y eficaz en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?			X					X				X	
10	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad de manera pronta y oportuna en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?			X					X				X	
	SUBCATEGORÍA 2: Seguridad													
11	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia tienen confianza en el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
12	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia consideran que el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal es integral y predecible en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?			X					X				X	
	SUBCATEGORÍA 3: Capacidad de respuesta													
13	¿Considera usted, que las fiscalías de violencia contra la mujer brindan una atención adecuada, pronta y oportuna a las víctimas de violencia en Lima Centro?			X					X				X	
14	¿Considera usted, que las fiscalías de violencia contra la mujer brindan información adecuada y solución a los			X					X				X	

Especialidad del validado

Lima, 08 de junio de 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ernesto', with large, stylized loops and a horizontal line across the bottom.

Firma del Experto Informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ESPINOZA VILCHEZ JULY SOLEDAD
- I.2. Especialidad del Validador: DOCTORA EN DERECHO
- I.3. Cargo e Institución donde labora: USIL
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Entrevista
- I.5. Autor del instrumento: LETICIA MERCY SILVA CHAVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						<u>90</u>

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
Precisar la pregunta observada

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Lima, 08 de junio de 2023

.....
Firma de experto informante

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:
 A= Adecuado
 MA= Muy Adecuado
 D= Deficiente
 MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría 1: Gestión Administrativa



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
SUBCATEGORÍA 1: Planificación														
1	¿Considera usted importante contar con un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer a fin de brindar a las usuarias un servicio de calidad en Lima Centro?				X				X				X	
2	¿Considera usted que un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer, debe contar con un diagnóstico de la realidad nacional, identificándose las necesidades y prioridades de las usuarias a fin de brindar un servicio de calidad a las víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	
SUBCATEGORÍA 2: Organización														
3	¿Considera Usted que las fiscalías de violencia contra la mujer se encuentran debidamente organizadas, a fin de brindar un servicio de calidad a las usuarias- víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	

Observaciones: Ninguna.....

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

Apellidos y nombres del validador: Jaime Santiago Zevallos Durand

DNI: 29414866

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Constitucional

Lima, 07 de junio de 2023

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 Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría 2: Servicio de Calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	SUBCATEGORÍA 1: Fiabilidad													
9	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad eficiente y eficaz en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
10	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad de manera pronta y oportuna en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
	SUBCATEGORÍA 2: Seguridad													
11	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia tienen confianza en el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
12	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia consideran que el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal es integral y predecible en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
	SUBCATEGORÍA 3: Capacidad de respuesta													
13	¿Considera usted, que las fiscalías de violencia contra la mujer brindan una atención adecuada, pronta y oportuna a las víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	



Observaciones: Ninguna.....

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

Apellidos y nombres del validador: Jaime Santiago Zevallos Durand

DNI: 29414866

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Constitucional

Lima, 07 de junio de 2023

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 Informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Zevallos Durand, Jaime Santiago
- I.2. Especialidad del Validador: Maestro en Derecho Constitucional
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Fiscal Superior– Ministerio Público
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Guía de Entrevista semi estructurada
- I.5. Autor del instrumento: Leticia Mercy Silva Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

El instrumento evaluado resulta factible de ser aplicado, pues engloba eficazmente el estudio de ambas categorías

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lima, 07 de junio de 2023

Firma de experto informante

DNI: 29414866

Teléfono: 999289908

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:
 A= Adecuado
 MA= Muy Adecuado
 D= Deficiente
 MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría 1: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
SUBCATEGORÍA 1: Planificación														
1	¿Considera usted importante contar con un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer a fin de brindar a las usuarias un servicio de calidad en Lima Centro?				X				X				X	
2	¿Considera usted que un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer, debe contar con un diagnóstico de la realidad nacional, identificándose las necesidades y prioridades de las usuarias a fin de brindar un servicio de calidad a las víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	
SUBCATEGORÍA 2: Organización														
3	¿Considera Usted que las fiscalías de violencia contra la mujer se encuentran debidamente organizadas, a fin de brindar un servicio de calidad a las usuarias- víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	

Observaciones: Ninguna.....

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

Apellidos y nombres del validador: Juan Carlos Torres Rosello

DNI: 23954765

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil y Procesal Civil

Lima, 07 de junio de 2023

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 Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría 2: Servicio de Calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	SUBCATEGORÍA 1: Fiabilidad													
9	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad eficiente y eficaz en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
10	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia reciben un servicio de calidad de manera pronta y oportuna en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
	SUBCATEGORÍA 2: Seguridad													
11	¿Considera usted, que las usuarias víctimas de violencia tienen confianza en el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
12	¿Considera usted que las usuarias víctimas de violencia consideran que el servicio que brindan los fiscales y asistentes de función fiscal es integral y predecible en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro?				X				X				X	
	SUBCATEGORÍA 3: Capacidad de respuesta													
13	¿Considera usted, que las fiscalías de violencia contra la mujer brindan una atención adecuada, pronta y oportuna a las víctimas de violencia en Lima Centro?				X				X				X	

Observaciones: Ninguna.....

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

Apellidos y nombres del validador: Juan Carlos Torres Rosello

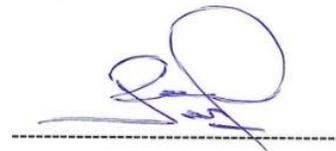
DNI: 23954765

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil y Procesal Civil

Lima, 07 de junio de 2023

- 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 Informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Torres Rosello, Juan Carlos
- I.2. Especialidad del Validador: Maestro en Derecho Civil y Procesal Civil
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Fiscal Provincial de Familia– Ministerio Público
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Guía de Entrevista semi estructurada
- I.5. Autor del instrumento: Leticia Mercy Silva Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado		.			X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

El instrumento evaluado resulta factible de ser aplicado, pues engloba eficazmente el estudio de ambas categorías

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lima, 07 de junio de 2023



Firma de experto informante

DNI: 23954765

Teléfono: 993511522

ANEXO 04: CARTA DE PRESENTACIÓN



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 29 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Irma Hilda Díaz Livaque
Fiscal Superior y Coordinadora Nacional de la Fiscalías de Violencia contra la Mujer y los
Integrantes del Grupo Familiar
MINISTERIO PÚBLICO

Nº de Carta : 092 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 29 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

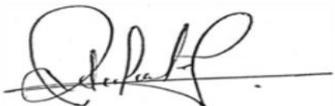
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SILVA CHÁVEZ, LETICIA MERCY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“LA GESTIÓN DEL DESPACHO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS FISCALÍAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LIMA CENTRO 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

ANEXO 5: CARTA DE ACEPTACIÓN



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo
Coordinación Nacional de las Fiscalías Especializadas en Violencia
contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar

Lima, 08 de Junio del 2023

OFICIO N° 002676-2023-MP-FN-CN-FEVCMYGF

Sr(a).

SILVA CHAVEZ LETICIA MERCY - DNI: 08525674

Presente. -

Asunto : SE PONE A CONOCIMIENTO.

Expediente : CN-FEV20230000617



Firma
Digital

Firmado digitalmente por DIAZ
LIVAQUE Irma Hilda FAU
20131370301 soft
Fiscal Superior
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.06.2023 11:08:58 -05:00

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en merito a al documento ingresado a esta Coordinación Nacional, solicitando se autorice la aplicación del instrumento de investigación a cinco (05) fiscales y cinco (05) administrativos de las Fiscalías Provinciales Transitorias Especializadas en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de Lima Centro, en el trabajo de investigación que lleva de título "La Gestión del despacho en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro".

Al respecto, de las funciones otorgadas a esta Coordinación Nacional, mediante Resolución de la Fiscal de la Nación N° 971-2020-MP-FN, se advierte que no se encuentra la emisión de autorización para entrevista de investigación; no obstante ello, advirtiéndose la necesidad de la solicitante, el personal de las Fiscalías Especializadas podrán ser entrevistados de manera voluntaria para coadyuvar vuestro trabajo de investigación, sin que ello implique afectación alguna a las labores propias de sus funciones.

Cabe precisar, que la información proporcionada por los entrevistados no implicará el respaldo de su contenido por este Despacho Superior.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**IRMA HILDA DIAZ LIVAQUE
COORDINADORA NACIONAL**

(511) 625-5555
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : CN-FEV20230000617
CODUN : YZEVE
R. 13491
IDL/lcg

Está es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PC y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2018-PC. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas.
A1E22B6A8ADC1FE7085CF087D05F371ADFA77C874508606A7383C699AE423C9E4A73A6B032747D1DE9342286093D1702A820C23765787FFA2F56E7E919C1