



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del
usuario de una fiscalía de Lima Centro, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Valdez Caldas, Jhimmy Marino (orcid.org/0009-0003-1473-0004)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Mg. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres por su compañía e impulso para seguir adelante pese a las adversidades que la vida nos presenta. De igual modo, a mi novia Lliana León Yaranga, por siempre confiar en mí e impulsarme a ser mejor persona.

Por último, a mis mejores amigos por su grata compañía en este largo caminar, sin los cuales las cosas serían aún más complicadas.

Agradecimiento

A mi familia, a mis asesores y a mis maestros que a lo largo de este estudio de post grado me han acompañado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro, 2023", cuyo autor es VALDEZ CALDAS JHIMMY MARINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2385-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 23:52:01

Código documento Trilce: TRI - 0635694





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALDEZ CALDAS JHIMMY MARINO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de 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
VALDEZ CALDAS JHIMMY MARINO DNI: 72847149 ORCID: 0009-0003-1473-0004	Firmado electrónicamente por: JVALDEZCA95 el 06- 08-2023 23:55:35

Código documento Trilce: INV - 1347851



Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad muestral	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencias de gestión de tramitación	23
Tabla 2	Frecuencias para dimensiones para Gestión de la tramitación	24
Tabla 3	Frecuencias para satisfacción del usuario	25
Tabla 4	Frecuencias para las dimensiones de Satisfacción del Usuario	17
Tabla 5	Prueba de normalidad kolgomorov-smirnov	27
Tabla 6	Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la gestión de la tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.	28
Tabla 7	Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión eficacia y eficiencia, y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.	29
Tabla 8	Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el liderazgo y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.	29
Tabla 9	Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión rol social y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.	30

Índice de figuras

Figura 1: Esquema del diseño del presente estudio	16
Figura 2: Frecuencias para Gestión de la tramitación	23
Figura 3: Frecuencias para dimensiones para Gestión de la tramitación	24
Figura 4: Frecuencias para Satisfacción del Usuario	25

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre las variables gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro, 2023. En lo que respecta al aspecto metodológico el estudio que presentamos consideró un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básico y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por un total de 100 usuarios de una Fiscalía de Lima Centro que acudieron a dicha dependencia en el año 2023. De lo que, a partir de un análisis probabilístico simple se obtuvo como muestra a un total de 80 usuarios. Para recolectar la información se acudió a la técnica de la encuesta.

Los resultados evidenciaron que una vez aplicada la prueba estadística Rho de Spearman, la misma que presenta un coeficiente significativo de 0,609* lo cual nos confirma que existe una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión procesos de organización y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.

Palabras clave: Liderazgo, rol social, trato personal y atención al cliente

Abstract

The main objective of this work was to determine the relationship between the variables of case-complaint processing management and the satisfaction of the user of a Criminal Prosecutor's Office in Central Lima, 2023. Regarding the methodological aspect, the study that we present considered a quantitative approach, non-experimental design, basic type and correlational descriptive level. The population was made up of a total of 100 users of a Prosecutor's Office in Central Lima who attended said unit in the year 2023. From which, from a simple probabilistic analysis, a total of 80 users was obtained as a sample. To collect the information, the survey technique was used.

The results showed that once the Spearman's Rho statistical test was applied, it presented a significant coefficient of 0.609*, which confirms that there is a positive and moderate correlation. Therefore, it can be affirmed that there is a significant relationship between the dimension of organization processes and the satisfaction of the user of a Criminal Prosecutor's Office in Central Lima.

Keywords: Leadership, social role, personal treatment and customer service

I. INTRODUCCIÓN

La humanidad desde sus inicios no ha sido ajena al conflicto; sin embargo, la forma de resolución del mismo ha cambiado con el devenir histórico. Así pues, hemos pasado de la venganza privada o también denominada vindicta, que era una forma de solucionar un conflicto entre las propios involucrados sin intervención de terceros y que, como es evidente, no contaba con etapas procesales ni mucho menos plazos, al monopolio de la acción penal además de la resolución de conflictos sociales, en la cual es el Estado, a través de sus órganos legitimados, quien ejerce la sanción de una conducta social reprochable ya con la intervención de terceros, como es el caso del Ministerio Fiscal y el Poder estatal encargado de .empero, el problema que se presenta, al admitirse la participación de terceros en representación del ius puniendi del Estado, es que estos deben de respetar un conjunto de etapas, fases y procedimientos previos a la emisión de una sanción, lo cual conlleva a su vez a dilaciones y retardos generados por diversos factores que al final pueden incluso generar impunidad, esto es, que el hecho o conducta contraria a Derecho no sea sancionada.

A nivel internacional, sobre el servicio de trámites de Andorra (España), se evidenció la existencia de molestias e insatisfacción de los usuarios de dicha gobernación, fundamentada, básicamente en carencias referidas a la organización de los procedimientos administrativos y al trato que recibían de los funcionarios y personal de la comuna (Cristina, 2019). De igual modo, desde una perspectiva más amplia en el Reino de España, se analizó la necesidad de que la tecnología pueda aplicarse a la gestión de trámites administrativos, con el objetivo de contar con procedimientos más céleres y ágiles, superando retrasos o demoras innecesarias, que permitan al usuario final tener una experiencia satisfactoria y optima (Romero 2017).

En América Latina, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), muestra que, en el año 2020, el 74.2% de la población de América Latina y el Caribe, no confiaba en las instituciones de gobierno y tampoco se sentían satisfechos y conformes con los servicios que brindaba la administración pública,

teniendo como factores la desconfianza, la corrupción, la excesiva demora en los trámites administrativos y judiciales, lo cual permite apreciar un marcado distanciamiento entre la ciudadanía y las autoridades administrativas de los gobiernos públicos Latinoamericanos, es decir, al no existir una confianza y/o respaldo en las instituciones se ha generado un elevado nivel de insatisfacción de la población respecto a los servicios públicos.

En la realidad Mexicana, se evidenciaron problemas en la gestión institucional de los archivos en los diferentes Gobiernos Estatales, lo cual tuvo como consecuencia un grave desorden y la ausencia de procedimientos uniformes en las diversas oficinas de archivo en la República Federativa Mexicana, impidiendo que los usuarios puedan acceder con facilidad a documentos y retrasando los procedimientos administrativos (Sosa y otros, 2022).

Respecto a la República Federativa del Brasil, se destaca la existencia de la corrupción en los diferentes niveles de gobierno, lo cual ha generado un incremento en la desconfianza ciudadana y un rechazo por la política nacional, desencadenando en altos niveles de insatisfacción ciudadana, al advertir tratos disímiles y discriminatorios en los servicios públicos, basados en cohechos y acuerdos bajo la mesa (Aranda, 2019).

A nivel nacional, tenemos que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), nos muestra que, para el año 2021, solo 95, 949.00 equipos de cómputo se encontraban al servicio de los gobiernos municipales, a efectos que estos puedan brindar sus servicios a la ciudadanía. De igual modo, dicha entidad, evidenció que solo 1782 municipalidades (entre provinciales y distritales) contaban con conexión a internet, de los 1874 que existían para ese entonces.

El Ministerio Público destacó el incremento de un 14,59% de casos fiscales de marzo de 2021 a marzo de 2022, esto es, que se pasó de un total de 227,884 a 261,131, casos en un año, destacándose las denuncias por casos de feminicidio, violación sexual, hurto, robo, crimen organizado y sicariato, circunstancia que fue

de la mano con la incorporación de más fiscales en comparación del año 2020, pasando de 7,696 a 8,065 magistrados.

En esa misma óptica, la Fiscalía Suprema de Control Interno (ahora Autoridad Nacional de Control del Ministerio Público), en el año 2021 elaboró un Plan Institucional contra la Corrupción en el Ministerio Público, detallando la existencia de una demora en la tramitación de las quejas administrativas formuladas en las Oficinas Desconcentradas de Control Interno a nivel nacional, detectando la existencia de falencias en la tipificación de las faltas, los procedimientos de notificación y la ausencia de mecanismos virtuales y digitales óptimos para la recepción de reclamos ciudadanos, con el consiguiente perjuicio a la adecuada y diligente labor fiscal en beneficio del justiciable.

Así las cosas, de las circunstancias problemáticas antes descritas advertimos que la ciudadanía reclama de sus autoridades un comportamiento no solo honesto y transparente, sino que ejerza sus funciones con proactividad, diligencia y en función a las necesidades de los ciudadanos, apoyándose en la tecnología y la virtualidad para poder cumplir de manera óptima sus fines.

En el caso del Distrito Fiscal de Lima Centro, apreciamos que, aunque es la Fiscalía con mayor antigüedad al ser la primera en ser creada a nivel nacional, también debe indicarse que fue la última en implementar el nuevo modelo procesal penal. Así pues, recién en el año 2022 se dispuso, mediante Decreto Supremo, que se sume a los demás Distritos Fiscales y que ponga en vigencia el Decreto Legislativo N° 957, dejando atrás el Código de Procedimientos Penales de 1944, caracterizado por un espíritu inquisitivo, poco diligente y con una cultura excesiva del papel, en el cual los procesos, de menor pena, duraban muchos años.

De modo que, la implementación del nuevo modelo procesal penal en Lima Centro, no solo implica la modificación y supresión de instituciones jurídicas, sino que también exige que el nuevo despacho fiscal corporativo adopte mecanismos de gestión más céleres respondiendo a la demanda ciudadana, de ahí que, se implementó también Lineamientos de Gestión para las nuevas Fiscalías

Corporativas Penales, destacándose la visión de un trabajo articulado jerarquizado entre fiscales y personal administrativo, con el fin de optimizar los recursos disponibles en beneficio de la población.

En ese sentido se planteó el siguiente problema ¿Cómo se relaciona la gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro,2023? ¿Cómo se relaciona la eficiencia y eficacia, y la satisfacción del usuario? ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción del usuario? ¿Cómo se relaciona el rol social y la satisfacción del usuario?

La presente investigación se justifica teóricamente, en la medida en que buscará desarrollar conceptos y contribuir a la generación de nuevos conocimientos, esto al presentar una temática innovadora tratada en contextos locales e internacionales, lo que permitirá, al final, proponer mejoras para el manejo y gestión de casos y denuncias en una Fiscalía de Lima Centro. En lo concerniente a la justificación práctica, el aporte del presente trabajo se verá reflejado en el contexto en el que se ha realizado la investigación, por cuanto los datos obtenidos generarán la implementación de medidas y acciones tomando en consideración las conclusiones a las que hemos arribado. Respecto a la justificación metodológica, se tiene que esta investigación, para arribar a conclusiones, a partir de la comprobación de hipótesis, deberá de remitirse a un conjunto de procedimientos, instrumentos y técnicas validadas científicamente.

Objetivo General: Establecer la relación existente entre la gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro, 2023.

Objetivos específicos: Establecer la relación existente entre la eficiencia y eficacia, y la satisfacción del usuario. Establecer la relación existente entre liderazgo y satisfacción del usuario. Establecer la relación existente entre rol social y satisfacción del usuario.

Hipótesis general: Existe una relación entre la gestión de la tramitación de las denuncias y la satisfacción del usuario en una fiscalía de Lima Centro, 2023.

Hipótesis específicas: Existe una relación entre la eficiencia y eficacia, y la

satisfacción del usuario. Existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción del usuario. Existe relación entre el rol social y la satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, preliminarmente, corresponde remitirnos a investigaciones que, aunque no ubicaron su objeto de estudio en instituciones de la administración de justicia, brindar importantes aportes sobre la correlación entre los elementos tramitación de casos-denuncias y el grado o nivel de satisfacción del usuario de una Fiscalía del Distrito Fiscal de Lima Centro.

Se tiene la investigación de Vargas (2021), que tuvo el objetivo de determinar qué tan eficiente y adecuado manejo de quejas y reclamos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de los sitios web gubernamentales, obteniendo como resultado de la realización de la investigación cuantitativa de diseño metodológico no experimental, para luego concluir que existe una asociación entre la atención de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en un sitio web de una dependencia gubernamental de Lima. De igual forma, Canales (202) realizó un estudio investigando la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro de la Superintendencia Nacional de Inspección del Trabajo en Tumbes. El objetivo de este trabajo fue investigar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente utilizando un diseño de investigación cuantitativa no experimental transversal y correlacional, obteniendo como resultado que los datos mostraban que existía una relación relativamente positiva entre la calidad del servicio y el bienestar del usuario, concluyendo que se confirmaba la hipótesis de referida a que la calidad del servicio percibida tiene un efecto directo sobre la satisfacción del cliente. Asimismo, Machado (2023), tuvo como objetivo establecer una conexión entre la actitud laboral del personal administrativo y la satisfacción de los usuarios en un municipio específico de Lima en 2022. El autor afirmó que consultaron literatura especializada para formular sus hipótesis y objetivos. El nivel de investigación fue descriptivo y relacional utilizando un diseño transversal no experimental. Se realizó una encuesta de 21 ítems y se concluyó que existía una relación directa y significativa entre las actitudes de los administradores limeños hacia su trabajo y la satisfacción de los usuarios.

Al considerar la satisfacción del usuario de una Fiscalía y la correlación entre la tramitación de casos y denuncias, Santamaría (2021) tuvo como propósito de este trabajo esclarecer la influencia entre la gestión de procesos y la carga procesal penal entre los fiscales de la provincia central de Lima en 2020-2021. El estudio utiliza un método aplicado con un diseño transversal no experimental utilizando 45 fiscales en el centro de Lima. Los resultados de la revisión muestran que la existencia de una relación directa entre las variables, lo que significa una sensación de control sobre los procesos de gestión y planificación de resultados y, por lo tanto, una gestión eficaz de la carga de trabajo del fiscal. Provincia de Lima Centro. Asimismo, se cuenta con el trabajo de Peralta (2021), el que tuvo como objetivo el determinar la relación existente entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario fiscal en una institución administrativa del sector salud. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional, con una muestra de 169 usuarios que acuden a las IPRESS e IAFAS que presentaron una queja y/o denuncia administrativa, obteniéndose como resultado de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman evidencia suficiente de una relación significativa entre las variables gestión de denuncias y satisfacción del usuario, concluyéndose con la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables antes descritas. También se tiene, a Deza (2020), quien realizó un estudio en el que trató de enfocarse en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de los ciudadanos especialistas en violencia contra la mujer y familiares en el año 2020, teniendo como objetivo establecer un vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los profesionales y familiares con el procesamiento del especialista en violencia doméstica. Específicamente, la metodología de investigación utilizada fue hipotética a priori para diseños de estudio básicos, explicativos, relacionales y causales, utilizando métodos cuantitativos y marcos no experimentales. El método de encuesta se utilizó en un cuestionario validado por expertos. Un estudio encontró una relación significativa entre la calidad de los fiscales dedicados a la violencia contra la mujer y la satisfacción de los usuarios y las familias.

Se tiene también a Campoverde (2020), el cual en su investigación analizó las variables gestión administrativa y la relación con la satisfacción del usuario de un

gobierno municipal en el periodo 2020, contando con una metodología de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 180 usuarios, a quienes les aplicó un cuestionamiento previamente revisado y validado por expertos, obteniendo como resultado un coeficiente Rho de 0,981 y un p-valor de 0,000 (Sig $\leq 0,05$), descartándose la hipótesis nula y aceptando la alterna, concluyendo con la existencia de una relación significativa entre las variables mencionadas y una correlación positiva perfecta, determinándose que a mejor gestión administrativa en el gobierno local mayor será la satisfacción del usuario que acude a la autoridad municipal. Finalmente, Febres y Mercado (2020), en su trabajo sobre la satisfacción del usuario clínico y la calidad de atención de un servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión, de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 292 pacientes, obtuvo como resultado una satisfacción total de 60,3 %, el cual se originó de las dimensiones de seguridad y empatía, concluyéndose que la administración debía aplicar nuevas estrategias de mejora con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad y oportuno a los usuarios.

De la revisión de estudios e investigaciones, a nivel internacional, se cuenta con el estudio de Morán (2021), quien al relatarnos la experiencia de una Fiscalía Provincial del Ecuador, revela que los objetivos de su estudio fueron evaluar el grado de satisfacción del justiciable que recurre a la Sede Fiscal de Los Ríos (Ecuador), el tipo de investigación se efectuó a través de consultas con los usuarios (encuestas y entrevistas), en tal sentido, la conclusión a la que arribó dicha investigación es que los justiciables no se sienten satisfechos con los servicios que reciben en las Fiscalías de la mencionada Sede, lo cual repercute en lo concerniente a la satisfacción de los mismos sobre las competencias institucionales de la Fiscalía de Los Ríos. Igualmente, se aprecia la investigación de Loor (2020), quien realizó un trabajo orientado a determinar la relación existente entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario externo de un Hospital de Guayaquil en la República del Ecuador, el cual tuvo como enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo transversal correlacional, obteniéndose como resultado una correlación alta positiva entre ambas variables con un Rho de 0,591 ($p < 0,05$), concluyéndose que la relación entre la gestión administrativa y la

satisfacción del usuario externo del Hospital materia de análisis fue altamente significativa. Asimismo, Rodríguez (2019) en el artículo la satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en Ibagué, desarrolló un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, recolectando información a través de encuestas con dimensiones de oportunidad, comunicación, infraestructura, profesionalismo y eficiencia, obteniendo como resultado que el 44.5% de los usuarios se encontraban satisfechos con los servicios de salud, mientras que un porcentaje de 29% no se hallaban conformes, concluyéndose que los principales problemas que perciben los ciudadanos se refieren a la ausencia de comunicación, infraestructura, humanización y empatía de parte de los trabajadores del sistema de salud.

Por último, se tiene la investigación de Lagrava (2019), quien con su investigación procuró implementar un sistema que pueda atender fácilmente los reclamos ciudadanos formulados en contra de los municipios, esto a través de una aplicación móvil. La referida investigación fue de tipo aplicada, de diseño experimental-cuantitativa. Ahora bien, de la revisión de los resultados se pudo advertir que se logró demostrar que la implementación de un software era efectivo y eficiente para reducir los plazos de los trámites municipales y de este modo lograr un nivel alto de satisfacción en los usuarios que recurren a la entidad municipal.

Ahora bien, en el presente trabajo se han tenido en cuenta diversas teorías y conceptos pertenecientes a las dos variables de estudio, la gestión de casos-denuncias y la satisfacción del usuario, así como cada una de sus dimensiones individuales, las cuales pasaremos a detallar:

En cuanto a la variable 1: Gestión de tramitación de casos-denuncias, se cuenta con el concepto desarrollado por la Real Academia de la Lengua Española (2021), la misma que define al término gestión como aquella acción o efecto de administrar o gestión algo que se dirige o preside, mientras que señala que la denuncia es aquella acción o efecto de denunciar, precisando que es la comunicación de la comisión de un delito o falta a la autoridad competente. La Ley de la Carrera Fiscal (2016), señala que la gestión es propia de la labor de un Fiscal se refiere al modo en cómo se tramitan los respectivos expedientes fiscales y judiciales (artículo 72°),

además de considerarlo un elemento de evaluación del Fiscal (artículo 66°, 71° y 73°) y un campo en el que debe ser capacitado e instruido para que pueda ejercer sus funciones (artículo 28°). De igual modo se tienen los Lineamientos de Gestión de la Fiscalía Corporativa Penal (2021), vigente en el Distrito Fiscal de Lima Centro, y la Instrucción General N° 01-2018-MP-FN (2018), referido a los criterios para una correcta gestión de denuncias y casos en el Ministerio Público. El buen manejo y disposición del expediente fiscal dependerá de los cuidados y reparos que pueda tener el personal fiscal y administrativo, además que la Fiscalía de la Nación deberá dictar las disposiciones referidas a la al cuidado, custodia, tramite de la carpeta fiscal asegurando una gestión diligente y eficaz al servicio del ciudadano (Rosas, 2018). Por su parte, Cubas (2016), indica que la reforma procesal penal estableció criterios para desarrollar una política de carga de trabajo con el objetivo de superar la situación que imponía la vigencia del principio de legalidad en el sistema inquisitivo, sin embargo, los índices de desestimación son bajos a diferencia de los países donde la reforma se ha consolidado, tales como Paraguay, Chile, Costa Rica y El Salvador.

Entre las dimensiones a considerar en esta variable tenemos que remitirnos a la Ley de la Carrera Fiscal y a los Lineamientos precitados, que regulan la gestión de la fiscalía penal de Lima Centro y el modo en cómo se tramitan los casos y denuncias en la misma, teniendo así la eficiencia y eficacia, el liderazgo, rol social y plazo razonable.

Respecto a la eficiencia y eficacia (D1), la Real Academia de la Lengua Española (2021), define a la eficiencia como la capacidad de lograr lo deseado o esperado, mientras que al referirse a la eficacia se señala que es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un determinado efecto; y como la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. El Ministerio Público implementará una organización moderna para brindar a la sociedad un servicio eficaz y eficiencia que contribuya al cumplimiento de sus fines institucionales (Ley de la Carrera Fiscal, 2016). Por último, se indica que los Magistrados del Ministerio Público, deberán aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas con la finalidad cumplir con los fines procesales. La eficiencia y la eficacia aplicada a la labor fiscal

conlleve a la consecución de logros con el menor gasto humano y logístico posible, es lo deseado o esperado dentro de las fiscalías a través de la implementación de una distribución equitativa de los casos y denuncias, y la organización del equipo de trabajo (Rosas, 2018).

En cuanto al liderazgo (D2), la Real Academia de la Lengua Española (2021) señala que se define como el ejercicio de las actividades del líder, por su parte dentro de los Lineamientos de Gestión de la Fiscalía Corporativa Penal (2021), se le relaciona como aquella actividad que ejerce el Fiscal generando compromiso e integración mediante la comunicación y la coordinación efectiva con el equipo de trabajo, fijando metas a corto, mediano y largo plazo, y objetivos que compartan tanto el personal fiscal como administrativo. Finalmente, el Código de Ética del Ministerio Público (2011), define al liderazgo como aquella actitud basada en un elevado nivel de autoestima, la misma que sobresale por nuestras iniciativas y la firmeza de nuestras decisiones, tendiendo lazos de comunicación, diálogo y la concertación en el grupo de trabajo; y, comprometiendo a todos en el proceso de toma de decisiones. Asimismo, debe tenerse en cuenta que tal dimensión se relaciona con la proactividad, la cual implica que el fiscal desempeñe sus funciones con iniciativa y dinamismo en sus actuaciones dentro del proceso penal (Ministerio Público, 2021).

Sobre el rol social (D3) la Ley de la Carrera Fiscal señala que el Ministerio Público y, particularmente, los fiscales ejercer sus funciones en servicio y beneficio de la sociedad a la que representan en Juicio (Código Procesal Penal, 2004). Igualmente, al desarrollarse tal dimensión la mencionada Ley agrega que la actuación de los fiscales se orienta a prevenir y perseguir el delito con proactividad y diligencia, asumiendo que las actuaciones que realicen e impulsen tienen un elevado impacto en la ciudadanía que espera de sus funcionarios de la administración de justicia una labor prolija ante los órganos de justicia y con estricto respeto al plazo razonable (Código Procesal Penal, 2004).

Finalmente, en cuanto al plazo razonable (D4), debe entenderse que el plazo justo o razonable, se desprende de principios más amplios tales como el de Debido

Proceso y Legalidad Procesal, además de asegurar el derecho de defensa (Rosa, 2018). Debe entenderse que la dimensión en mención se origina en la norma constitucional, puesto que es en la misma donde se determina y exige que la actuación de los funcionarios respete los plazos previstos para determinadas actuaciones y procedimientos, dotando además de mecanismos de tutela y defensa en caso un trámite se dilate en forma innecesaria e injustificada (Cubas, 2016). Así pues, debe de entenderse por plazo razonable como aquel término que se encuentra previsto en la ley o reglamento para determinado procedimiento, proceso o trámite, el cual debe ser respetado y observado estrictamente por las autoridades de justicia (Ministerio Público, 2021), a efectos de no vulnerar las garantías del debido proceso (Congreso de la República, 2016).

Al respecto, un caso relevante en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos es el referido a Constantine y Benjamín y otros vs. el país de Trinidad y Tobago (2002), en el que la Corte Interamericana de Derechos Humanos señaló que una demora prolongada en la tramitación de un caso puede llegar a constituir, por sí misma, una violación grave a las garantías que sostienen la administración de justicia. En ese mismo sentido, en nuestro país se tiene el pronunciamiento del Tribunal Constitucional peruano (2005), el mismo que al destacar la finalidad constitucional del derecho a un plazo razonable indicó que dicho principio busca impedir que los investigados se encuentren sujetos a un proceso penal durante un largo tiempo, debiendo asegurarse que el trámite del mismo se realice prontamente, esto debido a que el proceso penal tiene un límite temporal de inicio y fin, de modo que, no puede extenderse ni dilatarse en forma innecesaria, puesto que ello involucraría una vulneración a las garantías judiciales mínimas establecidas en la Constitución y el sistema internacional de derechos humanos.

Ahora bien, en referencia a la variable 2: satisfacción del usuario, se debe tomar en cuenta que dicho elemento no tiene, necesariamente, una conceptualización legal o normativa, de modo que debemos acudir a la definición más amplia, para luego desarrollar concepciones referidas a la satisfacción del cliente que, para efectos del presente trabajo, tiene el mismo objeto y finalidad. En ese sentido, la Real Academia de la Lengua Española (2021), la cual la concibe como la acción con que

se sosiega y responde a una queja, sentimiento o razón contraria, mientras que a usuario como aquella persona que tiene la facultad de usar para su provecho un bien ajeno en forma limitada. Por su parte, desde una perspectiva de las ciencias administrativas se concibe a la satisfacción del cliente como aquel requisito para poder ganarse un espacio en la mente del cliente, y por ende en el mercado, de modo que la satisfacción del usuario ha rebasado la concepción meramente de mercadotecnia y se ha trasladado a todos los servicios que puede llegar a brindar una empresa exitosa para lograr posicionarse en un determinado espectro económico (Thompson, 2006). Por su parte, Hernández (2011), en un artículo para el Centro Universitario de la UNAM-México, consideró la ausencia de una definición concreta de la satisfacción del usuario, esbozando que la misma se logra cuando se cumplen con las necesidades o deseos de las partes, lo cual tiene como consecuencia que las mismas tengan una respuesta emocional positiva sobre la institución u organización. Por último, Philip (2001) define a la precitada variable como aquel estado de ánimo que percibe una persona al comparar el rendimiento obtenido de un producto o servicio con las expectativas que tenía del mismo.

Desde una perspectiva jurídica debe tomarse en cuenta que el Ministerio Público (2016), desarrolló unas ideas preliminares sobre la satisfacción del usuario fiscal indicando que la mencionada variable se podía analizar a partir del nivel de confiabilidad en la institución, lo que básicamente dependía del trato recibido, la amabilidad en la atención, la claridad con la que los funcionarios interactuaban con los justiciables; y la cortesía y empatía al momento de establecerse relaciones comunicativas.

Así las cosas, a efectos de dimensionar la variable objeto de estudio procederemos a remitirnos a los conceptos clásicos de Sacanell (2009), quien, además de conceptualizar la satisfacción como la adecuación de un determinado usuario a un servicio prestado, indica que estas se abarcan dimensiones referidas al trato personal, la competencia profesional, la estructura-comodidad y estructura-organización.

Así pues, se cuenta con la dimensión trato personal y atención al cliente (D5), el autor Sacanell (2009) hace referencia a que este elemento hace referencia a la amabilidad con la que el trabajador debe de relacionarse con el usuario, esto con el objetivo de poder lograr un servicio de calidad. Del mismo modo, en el proceso de interacción entre servidor y cliente se hace referencia a la empatía, vista esta como la forma o modo en que puede alcanzar un grado alto de contentamiento.

De otro lado, se cuenta también con la dimensión de competencia profesional (D6), en la que Sacanell (2009) refiere que la mejor forma de brindar un producto o servicio, buscando generar un valor de satisfacción en el cliente, surge a partir de las habilidades, competencias y conocimientos con los que deben contar las personas o trabajadores a cargo, generando, con dicho respaldo o sostén, confiabilidad en los usuarios sobre el modo en cómo se desarrolla un proceso o procedimiento.

Por otro lado, respecto a la dimensión estructura-comodidad (D7), Sacanell (2009) señala que resulta satisfactorio para el usuario que el servicio que brinda una organización se ejecute en un ambiente seguro y libre de peligro, de igual modo, al referirse a los productos que pueda brindar una organización, el autor indica que es importante que exista una cadena determinar y con responsabilidades fijadas donde se garantice que el consumidor final recibirá un bien de calidad.

Por último, el autor Sacanell (2009) hace referencia a la dimensión estructura-organización (D8), señalando que es importante que la entidad o empresa cuente con normativa interna de gestión y gobierno que permita garantizar productos de calidad y servicios eficientes en beneficio del ciudadano, lo que en resumida cuenta significa que la organización debe ponerse al servicio del cliente procurando cumplir con sus expectativas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de estudio

El estudio que presentamos es de tipo básica, en la medida en que toma como referencia estudios y análisis previos tanto a nivel local como extranjero sobre la variable gestión de tramitación de casos-denuncias y lo concerniente a la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima centro. Así pues, debemos tomar en cuenta lo señalado por Carrasco (2015), quien hace referencia a la necesaria revisión e indagación de teorías que puedan servir como base o fundamento para mejorar y/o generar nuevos conocimientos.

3.1.2. Diseño de la investigación

En cuanto el enfoque, debemos precisar que la investigación fue cuantitativa. De igual modo, debemos agregar que fue descriptivo-correlacional, esto en la medida en que buscó determinar la correlación existente entre la gestión de tramitación-casos denuncias y el nivel o grado de satisfacción del usuario fiscal de un despacho del Distrito Fiscal de Lima Centro para el año 2023.

Asimismo, el diseño fue no experimental. En ese sentido, Valderrama (2015) nos refiere que este diseño no requiere controlar o maniobrar las variables, sino que solo se basa en la observación de un fenómeno tal y como se manifiesta, sin alterarlo o introducir acciones destinadas a su modificación.

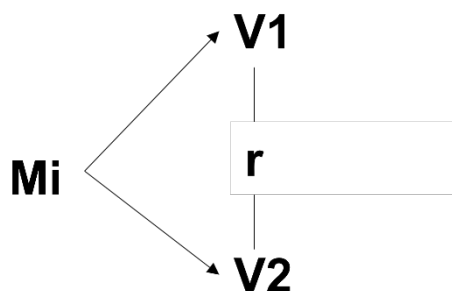
Debemos señalar que es de corte transversal, puesto que, siguiendo a Carrasco (2015) se ubicó en un momento determinado y en una jurisdicción y espacio definitivo.

En referencia al nivel de investigación, es importante indicar que fue correlacional, es decir se tomó en cuenta las variables del presente estudio y se verificó la existencia de un vínculo o relación entre los mismos. Al respecto, indica Gómez

(2020), citando a Hernández et. al. (2014), que tiene por finalidad el comprobar, evidenciar o demostrar si existe o no una relación, asociación o vinculación entre variables de una investigación.

Figura 1

Esquema del diseño del presente estudio



Mi= Muestra de investigación (usuarios de la Fiscalía de Lima Centro)

V1= Gestión de trámites-denuncias

V2= Satisfacción del usuario

r= Elemento de correlación de las variables V1 y V2

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión de trámites-denuncias

Definición conceptual

La gestión del trámite de casos-denuncias, resulta una actividad propia de la actividad fiscal, exigiendo una conducta proactiva en la distribución de la carga, en la intervención dentro del proceso penal y en la organización del despacho fiscal (Ley de la Carrera Fiscal, 2016).

Definición operacional

La gestión de trámites-denuncias, operacionalmente se estructura en cuatro dimensiones, eficiencia y eficacia, liderazgo, rol social y plazo razonable, en seis

indicadores y doce ítems, tomado del modelo de Gutiérrez (2016) y adaptado por el investigador para ser aplicado a la presente investigación.

Indicadores

Fueron considerados 6 indicadores.

Escala de medición

La escala de medición de la variable gestión de tramitación casos-denuncias es ordinal.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario:

Definición conceptual

Se refiere a la sensación de bienestar del cliente, quien se encuentra conforme con los servicios y atenciones recibidas, esto al cumplirse con las expectativas depositadas en determinada organización (Sacanel, 2009).

Definición operacional

La variable satisfacción del usuario, que operacionalmente se divide en cuatro dimensiones, trato personal y atención al cliente, competencia profesional, estructura-comodidad y estructura-organización, cuenta con un total de 6 indicadores (Sacanel 2009), las cuales han sido desarrolladas en 16 ítems, tomando en cuenta el modelo de Sacanel (2009),y adaptándolo al presente estudio.

Indicadores

Fueron considerados 6 indicadores.

Escala de medición

La escala de medición de la presente variable fue ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población está compuesta por un total de 100 usuarios de una fiscalía penal de Lima Centro que tramitaron sus casos-denuncias en el primer trimestre del año 2023.

Conforme a lo señalado por Gallardo (2017), se concibe a la población como aquellos elementos que pertenecen a un conjunto, siendo que estos cuentan con condiciones y características similares.

En ese mismo sentido, encontramos que Sánchez (2018) indica que la población hace referencia a un acumulado de elementos con características son semejantes y propias para un determinado estudio.

Criterios de inclusión

Sobre el criterio de inclusión tomará en cuenta aquellos justiciables que han presentado algún caso-denuncia en forma física en una fiscalía penal de Lima Centro en el primer trimestre del año 2023.

Criterios de exclusión

En referencia al criterio de exclusión debemos señalar que se tomará en cuenta aquellos casos-denuncias que no se hayan presentado en forma física ante una fiscalía penal de Lima Centro, de igual modo, se considerará aquellos casos-denuncias que no correspondan al primer trimestre del año 2023. Finalmente, aquellos casos de usuarios que no desearon participar de la aplicación del instrumento.

Muestra

Para esta investigación, la muestra representativa de 80 usuarios de una fiscalía provincial penal de Lima Centro. Según Ñaupas (2018) considera que la muestra de una investigación debe ser entendida como aquel segmento representativo de una población con características similares a investigar, lo cual conlleva a un progreso en la labor de descubrimiento propuesta.

Muestreo

En razón al tamaño de la muestra de estudio se decidió emplear el muestreo por conveniencia (estrategia no probabilística) para seleccionar la muestra. Fresno (2019) indica que en casos en los que la muestra es pequeña y/o reducida lo recomendable es recurrir a una técnica de muestreo por conveniencia a criterio del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos de la investigación

Técnica

El estudio utilizará la **técnica de la encuesta**, de modo que a través de la misma procederemos a recolectar información relevante.

Instrumento

Para este estudio utilizaremos el **instrumento del cuestionario**.

En ese sentido, para poder **medir la variable 1: gestión de tramitación de casos-denuncias**, la cual se encuentra formado por 4 dimensiones, se realizó un total de 15 preguntas a los usuarios de una fiscalía penal de Lima Centro en el primer trimestre del año 2023.

Por otro lado, en cuanto a la **variable 2: satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro**, la misma que tiene un total de 4 dimensiones, se procedió a realizar un conjunto de 15 preguntas a los usuarios que hayan acudido presencialmente a una fiscalía de Lima Centro en el primer trimestre del presente año.

En tal sentido el desarrollo de los cuestionarios tomó en cuenta la escala Likert considerando 5 ítems, donde 1 expresa su total desconformidad y 5 lo opuesto, cifras que serán orientados de acuerdo a las dimensiones de cada una de las variables, otorgándose un tiempo de 30 minutos para que los usuarios puedan realizar dichos instrumentos.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez de instrumentos

Respecto a la validez del instrumento que procederemos a utilizar, es importante indicar que **recurriremos a una valoración y/o juicio de expertos** tanto en la materia objeto de investigación como en el aspecto metodológico. Estos expertos, a efectos de elaborar las interrogantes de los instrumentos, considerarán criterios de relevancia, pertinencia y claridad, siendo los expertos los doctores Miguel Ángel Vegas Vaccaro y Pako Enrique Grajeda Souza, en el caso de expertos en materia penal y el magíster Omar Trujillo Montesinos en el caso del experto en el ámbito de gestión pública.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad del instrumento, el estudio aplicará el coeficiente alfa de Croncah, en el que el valor obtenido es de 0,961, respecto a la variable gestión de tramitación de casos-denuncias y de 0,955 respecto a la variable satisfacción del usuario, lo cual permite verificar que el mismo tiene una fiabilidad excelente; de modo que, podrá ser usado en la investigación a ejecutarse.

3.5. Procedimientos

El estudio que se realizará requerirá de un conjunto de pasos a seguir, es decir fases previas a la comprobación de las hipótesis formuladas a través de instrumentos validados por expertos.

Así las cosas, se tiene que Hernández (2014) sostiene que los procedimientos en un estudio deben mantener objetividad y rigurosidad, de modo que se pueda evitar vacíos impertinentes en la investigación. Por lo que, la investigación seguirá los siguientes procedimientos:

Etapa 1: revisión documental

En dicha etapa se procederá a revisar reportes, registros y notas respecto a la forma de tramitación de los casos-denuncias en las fiscalías penales del Centro de Lima. Adicionalmente, se tomará en cuenta encuestas previas referidas a la satisfacción de los justiciables, respecto a los servicios que reciben de la mencionada dependencia fiscal.

Etapa 2: elaboración de instrumentos y validación por juicio de expertos

Luego de la revisión que se efectuará, se procederá a elaborar un cuestionario el cual será sometido a revisión de los expertos convocados.

Etapa 3: aplicación del instrumento

Una vez se haya verificado la validez y confiabilidad del instrumento se procederá a aplicarlo a la muestra seleccionada a conveniencia, previa autorización de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Centro.

Rigor científico

La investigación ha cumplido con los criterios establecidos por la Universidad, siendo estos los referidos a la auditabilidad, consistencia lógica y transferibilidad.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos que se obtendrán con la aplicación de los instrumentos, se tomará en cuenta la **tabulación**, en el que se detallarán las respuestas

obtenidas. Del mismo modo, tales datos se **representarán en forma gráfica**, esto con el objeto de facilitar su lectura, interpretación, análisis y debate.

Con base en esto, es posible examinar el grado o nivel de relación entre las variables de gestión de casos y la satisfacción de los usuarios en el primer trimestre de 2023 para la Fiscalía Lima Central.

3.7. Aspectos éticos

Con motivo de la realización del estudio se consideraron los protocolos y normativas establecidas por la Universidad César Vallejo.

Debe considerarse también que para la recolección de datos a través del instrumento elegido se realizó la entrega del consentimiento informado a los participantes, además de mencionarse que el cuestionario era anónimo, de modo tal que se conservará en reserva la identidad de los mencionados intervinientes.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Resultados descriptivos de la variable Gestión de tramitación de casos-denuncias

Tabla 1

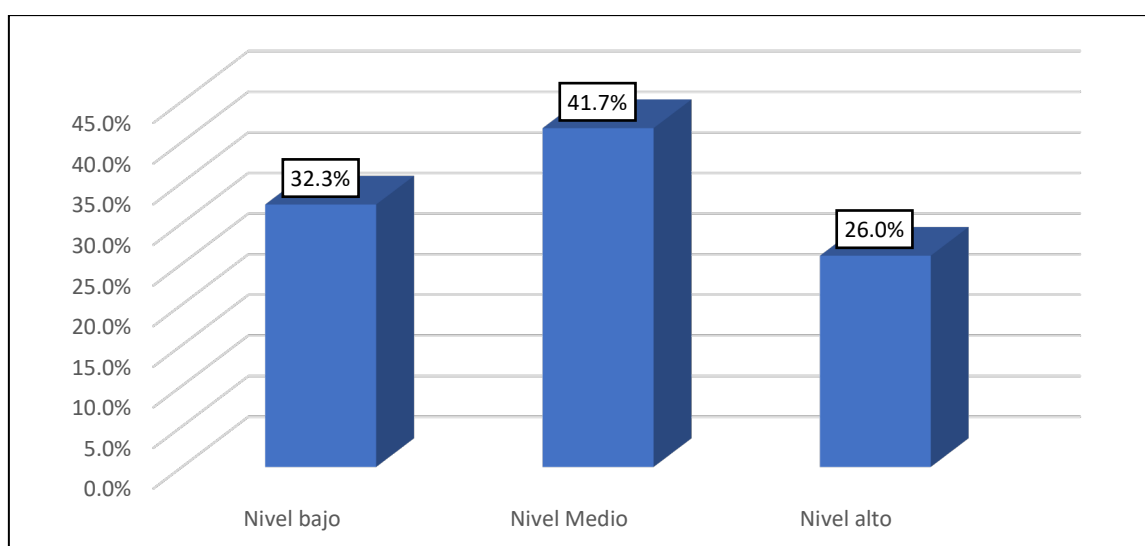
Niveles de la gestión de tramitación de casos-denuncias

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	32.3	32.7
Medio	33	41.7	74.0
Alto	21	26.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Niveles de la gestión de tramitación de casos-denuncias



Interpretación:

El estudio realizado muestra los resultados sobre la Gestión de tramitación de casos y denuncias en la fiscalía Lima Centro, reflejando la percepción de los usuarios que participaron en la encuesta. De acuerdo con los datos recogidos, un 32.3% de los encuestados percibe un bajo nivel en el desarrollo de la gestión. En contraste, un 41.7% considera que la gestión se encuentra en un nivel medio, mientras que únicamente un 26.0% informa un nivel alto en dicha área.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de tramitación de casos-denuncias

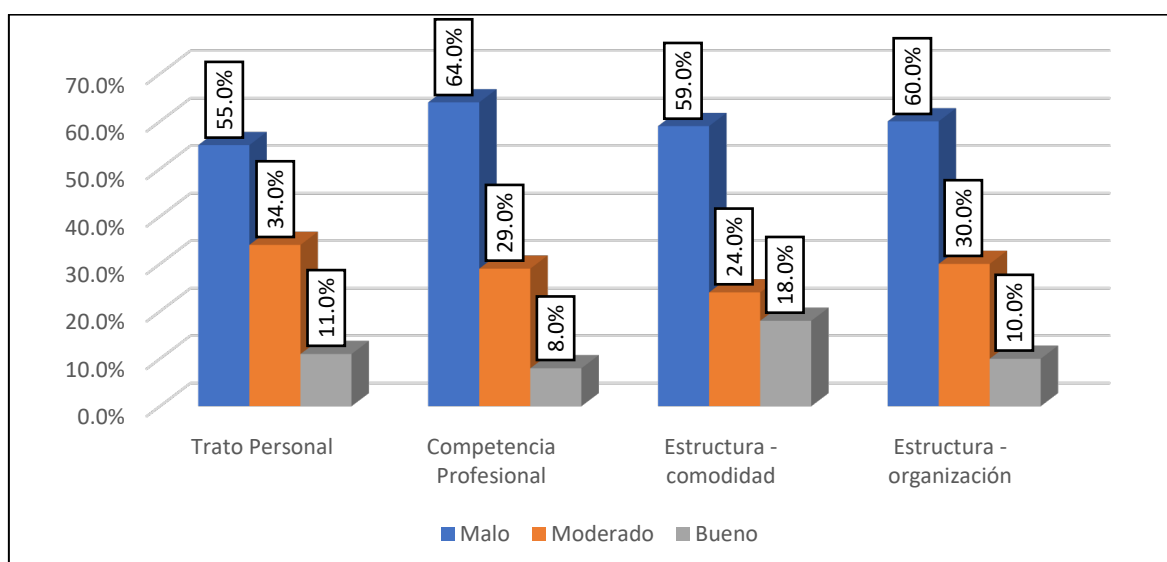
Tabla 2

Estadísticos descriptivos de frecuencia de la variable gestión de tramitación y sus dimensiones

Niveles	Eficiencia y eficacia		Liderazgo		Rol social		Plazo razonable	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	33	41%	14	18%	20	25%	25	31,2%
Medio	42	53%	57	71%	50	62,5%	50	62,5%
Alto	5	6%	9	11%	10	12,5%	5	6,3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 2:

Niveles de las dimensiones de la gestión de la tramitación



Interpretación:

Los hallazgos presentados en este informe se enfocan en las cuatro dimensiones significativas contempladas para la gestión de la tramitación. La evidencia empírica ha mostrado una tendencia en las percepciones hacia niveles medios en estas cuatro dimensiones, con porcentajes de 53.0%, 71.0%, 62.5% y 62.5% respectivamente, tal como se detalla en la tabla y figura correspondiente.

Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del Usuario

Tabla 3

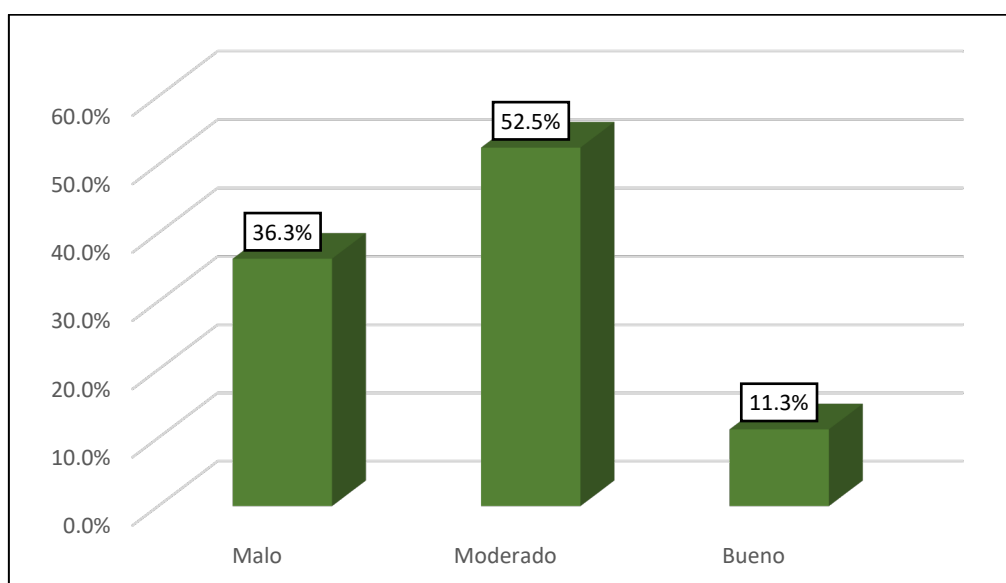
Niveles de la satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	29	36.3	36.3
Moderado	42	52.5	88.8
Bueno	9	11.3	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Niveles de la satisfacción del Usuario



Interpretación:

El estudio llevado a cabo en la fiscalía Lima Centro revela los grados de satisfacción del usuario, según la percepción de los participantes en la encuesta. Los datos recogidos muestran que un 36.3% de los encuestados experimenta un bajo nivel de satisfacción. Por otra parte, un 52.5% indica una satisfacción a nivel medio, mientras que solamente un 11.3% reporta un alto grado de satisfacción del usuario.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

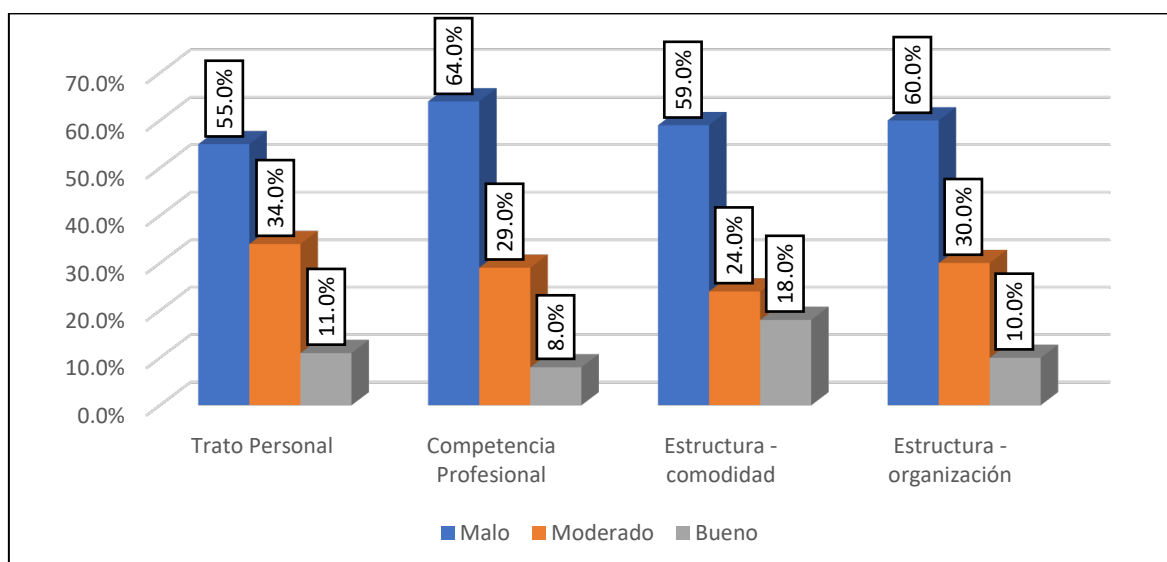
Tabla 4:

Frecuencias para las dimensiones de Satisfacción del Usuario

Niveles	Trato Personal		Competencia Profesional		Estructura - comodidad		Estructura - organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	4	55%	51	64%	47	59%	48	60%
Moderado	7	34%	23	29%	19	24%	24	30%
Bueno	9	11%	6	8%	14	18%	8	10%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 4:

Niveles de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario



Interpretación: De la Tabla 4, en cuanto a los encuestados, el 55% perciben un trato regular, 34% perciben un buen trato personal y el 11% percibe un muy buen trato personal; asimismo, un 64% perciben una competencia profesional regular, 29% con una buena competencia y capacitación y un 18% una muy capacitación y competencia profesional; en cuanto a la estructura-comodidad el 60% perciben una estructura regular, un 30% con una buena estructura y un 10% con una muy buena estructura y comodidad de los ambientes; finalmente, sobre la estructura de organización el 53% perciben un satisfacción regular, un 39% se sienten

satisfechos y un 8% se sienten muy satisfechos con los servicios que reciben de una Fiscalía Penal de Lima Centro, 2023.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba de normalidad

Para verificar si el conjunto de datos de la muestra tomada a 80 usuarios de una fiscalía penal de Lima Centro que tramitaron sus casos-denuncias en el primer trimestre del año 2023, sigue una distribución normal, aplicamos la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, debido a que esta prueba se aplica para muestras mayores a 50 casos. Al analizar los resultados, podemos apreciar que el p-valor que presentan ambas variables es 0.000 lo que significa que es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que planteaba que los datos siguen una distribución Normal. Debido a que los datos no se distribuyen normalmente, para conocer la relación entre las variables, se empleará una prueba no paramétrica, como es la prueba estadística Rho de Spearman.

Tabla 5:

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Tramitación	,341	80	,000
Satisfacción usuario	,226	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Contrastación de la hipótesis general

Con relación a la hipótesis planteada por este estudio es que existe una relación entre la gestión de la tramitación de las denuncias y la satisfacción de los usuarios en una fiscalía del Centro de Lima.

La prueba estadística Rho de Spearman arroja un coeficiente de 0,609* que indica una correlación positiva y moderada entre las variables de gestión de expedientes

y la satisfacción de los usuarios en una Fiscalía Penal de Lima Central. Además, el valor de p demuestra un nivel de significación de $p = 0,003$, que es inferior a 0,05. Este resultado apoya la afirmación de que existe un alto nivel de significancia. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre las variables de gestión de denuncias y la satisfacción de los usuarios en una Fiscalía Penal de Lima Central.

Tabla 6:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la gestión de la tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.

Correlaciones				
			Gestión Tramitación	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Gestión Tramitación	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1: Existe una relación entre la eficiencia y eficacia, y la satisfacción del usuario

La prueba estadística Rho de Spearman arroja un coeficiente de 0.584* indicando una correlación positiva y moderada entre la dimensión eficiencia y eficacia y la satisfacción del usuario en una Fiscalía Penal de Lima Centro. Además, el valor de p demuestra una $p = 0,000$ inferior a 0,05, lo que indica un alto nivel de significación estadística. Consecuentemente, se puede constatar que existe una correlación significativa entre la eficacia y eficiencia, y la satisfacción del usuario en una Fiscalía Penal de Lima Centro.

Tabla 7:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión eficacia y eficiencia, y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.

		Correlaciones		
			Eficacia y eficiencia	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Eficacia y eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	0,584**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2: Existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción del usuario.

Tabla 8:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el liderazgo y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.

		Correlaciones		
			Liderazgo	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	0,002	0,708*
		Sig. (bilateral)	.	0,444
		N	80	80
	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0,708*	0,002
		Sig. (bilateral)	0,444	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La prueba estadística Rho de Spearman revela un coeficiente de 0,708* para la correlación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción del usuario en una Fiscalía

Penal de Lima Central, indicando una correlación positiva y fuerte. Además, el valor de p demuestra un nivel de significación de $p = 0,002$ menos de $0,05$, lo que indica un nivel de significación sustancial. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y la satisfacción del usuario en una Fiscalía Penal de Lima Central.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3: Existe relación entre el rol social y la satisfacción del usuario.

Tabla 9:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión rol social y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro.

Correlaciones				
			Rol social	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Rol social	Coeficiente de correlación	0,539	0,800
		Sig. (bilateral)	.	0,002*
		N	80	80
	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0,800	0,539
		Sig. (bilateral)	0,002*	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel $0,05$ (bilateral).

La prueba estadística Rho de Spearman revela un coeficiente de $0,800^*$ para la correlación entre la dimensión rol social y la satisfacción del usuario en una Fiscalía Penal de Lima Central, indicando una correlación positiva y fuerte. Además, el valor de p demuestra un nivel de significación de $p = 0,002$ menos de $0,05$, lo que indica un nivel de significación sustancial. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión rol social y la satisfacción del usuario en una Fiscalía Penal de Lima Centro.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con el fin de resaltar la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios y gestionar la tramitación de las denuncias de casos típicamente realizadas por los usuarios en respuesta a contingencias o conflictos derivados de la interacción entre los funcionarios públicos y los ciudadanos en las instituciones públicas, en ese contexto el presente estudio ha revelado una correlación de 0,609*, lo que permite concluir que existe una correlación positiva y moderada entre las variables de gestión de casos- denuncias y la satisfacción de los usuarios en una Fiscalía Penal de Lima Central. Este hallazgo sugiere que las estrategias y planes de correcta gestión y tramitación de casos-denuncias puede tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro. Por lo que, apreciamos que se cumple con el objetivo general de la presente investigación que era establecer la relación existente entre la gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro, 2023.

Respecto al estudio de la variable gestión de tramitación de casos-denuncias, basado en la percepción de los usuarios de una fiscalía de Lima Centro, permitió evidenciar hallazgos importantes. Así pues, la tabla de frecuencias mostró que el 56% de los encuestados perciben y aprecian una muy buena gestión en la tramitación de casos-denuncias. Por otro lado, es importante apreciar que un porcentaje importante de los usuarios que participaron en la encuesta (36%) manifestaron que se encontraban conformes con la gestión de casos fiscales; por último, solo un 8% percibió una regular gestión de denuncias. En conclusión, aunque la gestión de casos-denuncias parece ser buena entre los usuarios de una Fiscalía de Lima Centro, existe un pequeño grupo de estos que consideran que todavía existen aspectos que mejorar a efectos de optimizar los servicios que se brinda.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, tomando en cuenta los resultados del estudio realizado a los justiciables de una fiscalía de Lima Centro, se precia que estos, en una proporción de 39% considera que se sienten muy satisfechos con los

servicios que reciben el Ministerio Público, de igual manera se tiene un 46% consideran que se sienten satisfechos con lo que reciben de la Administración Públicas, mientras que un 15% considera como regular al servicio que recibe. De modo que, podemos concluir que, aunque la mayoría de las personas considera que los servicios son buenos y óptimos, tampoco podemos soslayar que existe un grupo importante de usuarios que exige un mejor trato y un comportamiento más amable de los servidores del Ministerio Público.

La presente investigación se alinea con el trabajo de Vargas (2021), quien concluye que la gestión de cuadernillos de denuncias ambientales influye en la satisfacción del usuario. En ese sentido, si bien nosotros no hemos trabajado el aspecto referido a la influencia, sin embargo, debe considerarse que esta investigación ingresa no solo a revisar la existencia de una correlación, sino que pretendió medir el nivel de implicancia de una variable respecto de la otra. En ese sentido, este trabajo comparte la idea de que a mayor gestión de tramitación de casos y/o denuncias también mayor será el nivel de satisfacción del usuario. Asimismo, es de destacarse que, aunque ambos trabajos se refieran a la gestión de trámites de denuncias y a la satisfacción del usuario, esta investigación amplía las dimensiones de cada variable lo que brinda un panorama más amplio sobre la realidad y el contexto de una fiscalía de Lima Centro.

También este trabajo comparte la línea desarrollada por Canales (2021), quien determinó la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los ciudadanos que acudían a la SUNAFIL, resaltando, en sus conclusiones, la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario, postura a la que se ha sumado este presente trabajo al apreciar la existencia de una correlación entre el trato personal y la satisfacción del usuario de una Fiscalía de Lima Centro. Asimismo, se aprecia que en ambas investigaciones se comparte la idea de la necesidad de reconocer las necesidades de los usuarios a efectos de brindar respuestas que puedan cumplir las expectativas que el ciudadano ha depositado en sus autoridades de gobierno, resultando dicha investigación más minuciosa respecto a los temas que deberían ser abordados en forma urgente e inmediata, precisando la importancia de la gestión de procesos, del tiempo, los sistemas de información y la atención directa

al cliente, postura a la que nos sumamos y que bien podría ser aplicada en el contexto donde se ha desarrollado el presente estudio.

Machado (2023), realiza una investigación más amplia y evalúa como es que la actitud positiva al trabajo de un servidor de un municipio limeño puede incidir en la satisfacción del usuario que acude a dicha dependencia. En ese sentido, tal objetivo difiere del nuestro, en la medida en que mientras nosotros solo pretendemos advertir de la existencia de una correlación entre la gestión de tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro, el trabajo de Machado analiza el aspecto actitudinal del servidor y logra concluir que su buena disposición para el trabajo tiene incidencia directa con la satisfacción del usuario, ámbito que es desarrollado en la dimensión trato personal, donde se desarrolla la empatía y el trato cortés como indicadores de medición de la variable satisfacción del usuario. Es importante la investigación de Machado, en la medida en que aporta y desarrolla con mayor detalle una dimensión de la variable satisfacción del usuario, en la medida en que tal aspecto se podría también desarrollar en el contexto en el que se ha desarrollado la presente investigación, buscando que se adopten medidas para contar con personal más predispuesto y comprometido con las labores que desempeñan.

Se tiene también como antecedente la investigación de Santamaría (2021), quien estudió la gestión de los procesos de organización y la carga procesal penal de los fiscales de Lima Centro en el año 2020-2021, concluyendo en su investigación que una mejor gestión organizativa del despacho judicial tenía repercusión en la disminución de la carga. Así pues, lo que obtiene Santamaría coincide con lo desarrollado en la presente investigación donde se hace alusión, como última dimensión de la variable gestión de tramitación casos-denuncias, a los procesos organizativos como medios para poder tramitar los expedientes fiscales con mayor prontitud; no obstante, nuestro estudio no ingresa a analizar dicha dimensión, como si lo hace la investigación antes mencionada que inclusive formula recomendaciones referidas a la implementación de un sistema virtual que pueda acelerar la resolución de casos y con ello no solo se pueda cumplir con los plazos legales, sino también elevar el nivel de satisfacción del usuario judicial.

Se cuenta con el trabajo de Peralta (2021), quien en su trabajo de investigación determinó la existencia de una relación significativa entre las variables gestión de denuncias y satisfacción del usuario, al igual que en el presente estudio; no obstante, la principal distinción es el ámbito y/o contexto donde se desarrolló el trabajo. Así pues, mientras en el análisis de Peralta se analizaron las IPRESS y las IAFAS, en el presente estudio se hace especial énfasis en una fiscalía provincial penal de Lima Centro. De igual modo, ambos trabajos se diferencian en el hecho que uno alude a casos penales mientras que el otro se ubica en el ámbito del Procedimiento Administrativo. Asimismo, el presente trabajo comparte la preocupación que desarrolló Deza (2020), en la medida en que se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos organizativos y de ese modo recortar los plazos para poder cumplir con las expectativas sociales depositadas en sus autoridades, esto tomando en consideración la problemática existente en las Fiscalías Especializadas de Violencia contra la Mujer, en donde la carga es sumamente elevada y los casos a veces no son atendidos en forma diligente y urgente, a pesar que pueda tratarse de delitos graves.

Febres y Mercado (2020) ubican su investigación en el hospital Daniel Alcides Carrión, destacando la importancia de las dimensiones seguridad y empatía para poder lograr un acercamiento con los pacientes de dicho nosocomio y de ese modo estos puedan encontrarse satisfechos con la atención que reciben, apreciándose que ante un mejor trato y atención personalizada es mayor la satisfacción del paciente; de modo que, este trabajo recomienda la implementación de una estrategia de atención oportuna y de calidad para los pacientes con una mayor carga emocional vinculada con la enfermedad que padecen. Así pues, apreciamos como en nuestra investigación no ingresamos a desarrollar tal nivel de análisis respecto a la dimensión de trato personal, sino que solo nos remitimos indicadores de trato amable y cortés sin incidir en la carga emocional que pueda tener el usuario ni averiguar como ello podría determinar su satisfacción o insatisfacción, esto en virtud a que nuestro trabajo ha procurado examinar la correlación existente entre variables, sin ingresar a aspectos emocionales referidos al padecimiento de una enfermedad como si ha ocurrido en el caso del estudio de Febres y Mercado.

En el caso de Morán (2021), quien detalla la experiencia de una Fiscalía Provincial del Ecuador, se advierte que la conclusión de dicha investigación difiere de lo trabajado en el presente estudio, puesto que Morán buscó determinar si los usuarios se encontraban satisfechos o no con los servicios que recibían, mientras que nuestro trabajo solo buscó apreciar la correlación que podía existir entre las variables gestión de tramitación de denuncias y la satisfacción del usuario, sin incidir o averiguar si los encuestados se encontraban conformes o no con los servicios que recibían.

Por su parte, Loor (2020) obtuvo resultados de correlación alto positivo respecto a las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, apreciándose que el nivel de satisfacción del usuario difiere con los resultados obtenidos en la presente investigación en la cual solo se apreció una correlación moderada, lo cual permite evidenciar que los encuestados consideran que la gestión administrativa es primordial para cumplir con las expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda determinada entidad pública.

Así pues, Lagrava (2019), quien en su investigación concluyó que toda organización tiene la necesidad de establecer un sistema digital de registro de incidentes y quejas para mejorar la eficiencia en la búsqueda, tratamiento y almacenamiento de dicha documentación, nos muestra como es que un servicio y atención más urgente y rápido permite la resolución oportuna de problemas y la capacidad de atender a una mayor cantidad de clientes en un período de tiempo más corto. Desde un enfoque comparable, según los resultados obtenidos, se puede concluir que todas las instituciones, sin importar su sector, necesitan mejorar el uso de herramientas digitales para agilizar el registro, búsqueda y atención de reclamaciones u otras solicitudes. Sin embargo, los usuarios del Ministerio Público todavía están adaptándose a esta realidad, ya que su implementación ha coincidido con las limitaciones impuestas por la atención reducida en persona, y se ha presentado como una opción viable para mantener la funcionalidad de la institución. Los hallazgos de este estudio revelan la relevancia de implementar tecnologías innovadoras.

Rodríguez (2019), profundiza el ámbito de investigación desarrollado en el presente trabajo, puesto que desarrolla las dimensiones de oportunidad, comunicación, infraestructura, profesionalismo y eficiencia; sin embargo, al analizar la satisfacción no ha trabajado aspectos tales como el trato humano, la empatía y la calidez en la comunicación interpersonal, dimensiones e indicadores que si han sido tocados en el presente trabajo y permiten apreciar la existencia de un trabajo más amplio y completo, centrándose únicamente en el asunto de la organización, la infraestructura y el profesionalismo de los servidores; no obstante, consideramos que debe incidirse especialmente y las condiciones y presupuestos para el desarrollo de un proceso comunicativo entre los usuarios y servidores.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto al objetivo general, el cual consiste en establecer la relación existente entre la gestión de la tramitación de casos-denuncias y la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro, una vez aplicada la prueba estadística Rho de Spearman, se ha confirmado la hipótesis general que existe una correlación positiva y moderada, es decir, que a mayor gestión de tramitación de casos-denuncias mayor será la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión procesos de organización y la satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro.

Segunda

Con respecto al primer objetivo específico, el cual consiste en Identificar la relación entre la dimensión eficiencia y eficacia, y la variable satisfacción de del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro, una vez aplicada la prueba estadística Rho de Spearman se confirmó que existe una correlación positiva y moderada, lo que equivale a decir que a una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de tramitación de casos-denuncias mayor será la satisfacción del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión eficacia y eficiencia, y la satisfacción del usuario de una fiscalía penal de Lima Centro.

Tercera

Con respecto al segundo objetivo específico, el cual consiste en analizar la relación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción de del usuario de una Fiscalía Penal de Lima Centro, una vez aplicada la prueba estadística Rho de Spearman se confirmó que existe una correlación positiva y fuerte, es decir que el liderazgo es trascendente para la gestión de tramitación de casos-denuncias y su correlación con la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y la satisfacción del usuario de una fiscalía penal de Lima Centro.

Cuarta

En relación al tercer objetivo específico, el cual consiste en establecer la relación existente entre rol social y satisfacción del usuario de una fiscalía de Lima Centro, una vez aplicada la prueba estadística de Rho de Spearman se confirmó que existe una relación positiva moderada entre el rol social de la tramitación de casos y denuncias y la satisfacción del usuario; de modo que, se puede afirmar que a mayor preponderancia del rol social y el servicio público en la tramitación de casos mayor será también la satisfacción del usuario de una fiscalía provincial penal de Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al área de atención al cliente que continúe llevando a cabo investigaciones exhaustivas con el objetivo de identificar otros factores que influyan en la percepción del usuario sobre los servicios brindados por la Fiscalía Penal de Lima Centro. Esto permitirá rediseñar estrategias de atención al cliente para cada uno de los servicios ofrecidos por la institución.

Segunda

Se recomienda también que la Fiscalía de la Nación, con ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información, planifique una estrategia para la implementación de políticas de modernización en el ámbito del hardware y software informático, con el objetivo de optimizar el uso de los sistemas de gestión que facilitan los procesos de tramitación de los servicios ofrecidos por la institución. De esta manera, se lograría agilizar los procedimientos y ofrecer una atención más eficiente.

Tercera

Se recomienda que el responsable del tratamiento se asegure de que cada empleado cumpla con su compromiso de proporcionar información relevante a los usuarios para los distintos tipos de trámites. Esto asegurará que los usuarios reciban una mejor asistencia a lo largo de sus transacciones, con sus dudas resueltas y orientación sobre los procedimientos correctos para enviar solicitudes y/o rastrear transacciones enviadas anteriormente.

Cuarta

Se recomienda que el jefe de servicio al cliente anime a su personal a reconocer y reconocer públicamente a los empleados que demuestren constantemente una actitud positiva y colaboradora al brindar orientación y apoyo a los usuarios. Este gesto los incentivará a hacer un esfuerzo adicional e interactuar genuinamente con los usuarios, lo que en última instancia mejorará la percepción del cliente y los niveles de satisfacción.

REFERENCIAS

Aranda, R. S. (2019). La empresa y la administración pública: trámites y gestiones. *Quaestio Iuris*, 12(2), 63–. <https://doi.org/10.12957/rqi.2019.39535>

Canales C., M. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)*. [tesis de maestría – Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64004>

Cristina Rico, Flor (2019). análisis para incrementar la calidad del servicio de trámites del gobierno de Andorra. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 2019, Vol.17 (30), p. 27-41. <https://www.proquest.com/docview/2417814283?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=iYsm%2BG9TwFn8Fmaukr5mZKb1iTqertYPyT2CL1hfXts%3D>

Congreso de la República. Ley De La Carrera Fiscal (2016).

Cubas V. V. (2016). *El Nuevo Proceso Penal Peruano. Teoría y Práctica de su implementación*. Lima-Perú. Palestra Editores.

Farfán Jiménez, J. A. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Industrial Data*, 23(2), 31–37. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.15566>

Febres Ramos, Richard J. & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* Julio 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1128350?lang=en>.

- Loor Chichande, Yedaryl A. (2020). Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61000>.
- Macuado A.C.N. (2022). Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022. [Tesis de maestría - Universidad César Vallejo.]
- Ministerio Público (2021). Lineamientos De Gestión de la Fiscalía Corporativa Penal.
- Ministerio Público-Fiscalía Suprema De Control Interno-Autoridad Nacional De Control (2021). Reporte de gestión.
- Ministerio Público (2018). Instrucción General N° 01-2018-MP-FN.
- Ministerio Público (2011). Código de Ética del Ministerio Público.
- Peralta Cárdenas, M. A. (2021). Gestión de denuncias y satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del Sector Salud, Lima, 2021. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73588>
- Palma, M. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en américa Latina. *Revista science direc*, 72, 149-203. <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>
- Palwasha; A., and Majid, A. (2018). The impact of training and development and supervisor support on employees retention in academic institutions: The moderating role of work environment. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20 (1), 113-131. <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=569509524542345;res=IELIAC>> ISSN: 1411-1128.
- Real Academia de la Lengua Española (2021). Diccionario de la Real Academia de la Lengua.

- Rodríguez G.J.C. (2022). Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Rodríguez, M. S., Buitrago, A., Varón, N., y Quintero, R. (2019). The satisfaction of users affiliated with the health system in the Ibagué city, Colombia. *Revista Lebre* 11, 123 – 147. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415>.
- Romero, A. (2017, Sep 01). Tecnología del lado de la Gestión: La Industria Potencia Los Canales De Comunicación Con El Cliente Para Simplificar Trámites Y Servicios, Dotándolos De Mayor Rapidez Y Eficiencia. *Actualidad Económica*, 6. Retrieved from <https://www.proquest.com/magazines/tecnología-del-lado-de-la-gestión/docview/1931110755/se-2>
- Rosas, Y. J. (2018). Derecho Procesal Penal. Doctrina Jurisprudencia y legislación actualizada. Centro de Estudios e Investigación del Derecho y la Sociedad. Lima-Perú. CEIDES S.A.C.
- Sacanell, B. (2009). El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales (3ra ed.). Rioja, España: Universidad de La Rioja.
- Sosa del Ángel, C. O., Caballero Rico, F. C., Guzmán García, J. C., & Perales Garza, C. Y. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243–265. <https://doi.org/10.5209/rgid.82947>
- Vargas C. E. M. (2021) Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106814>
- Fresno, C. (2019). Metodología de la Investigación: así de fácil. El Cid Editor.
- Cruz, C., Olivares, S. & González, M. (2014) Metodología de la investigación. Grupo Editorial PATRIA S.A.

- Blanco, C. (2011). Encuestas y estadísticas: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación. Argentina. Editorial Brujas
- Beltran, J. y bueno, J. (1995). Psicología de la educación. Editorial Marcombo.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. (3a ed.) Colombia. Pearson Educación de Colombia.
- Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Ñaupas (2014), metodología de la investigación científica y elaboración de tesis
- Ghiglione, F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Pampa]. http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf
- Guevara, W. y Carrillo, J. (2020). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Unemi. <http://201.159.222.36/handle/123456789/5155>
- Hur, Y. (2018). Testing Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Public Sector: Is it Applicable to Public Managers?. Public Organiz Rev 18, 329–343. <https://doi.org/10.1007/s11115-017-0379-1>
- Iturrarde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2.010*. [Tesis de maestria-Universidad Técnica de Ambato]. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Ismaila, A. and Ali, S. (2018). The principalship in the twenty-first century. International Journal of Teaching, Education and Learning, 2(2), 137-148. <https://doi.org/10.20319/pijtel.2018.22.137148>

- Ley N° 30483 (2016). Ley de la carrera fiscal. Diario oficial del bicentenario. Lima, Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-lacarrera-fiscal-ley-n-30483-1400746-3/.35>
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. Segunda edición. Editorial grupo patria. México. <https://bit.ly/2MnJATV>
- Mendoza, J. (2011). Decisiones estratégicas. Macro administración. Universidad del norte. Barranquilla, Colombia. <https://bit.ly/3suCwFQ>
- Mendoza, J. (2018). Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método. Revista Pensamiento y Gestión, 45 (1), 211- 238. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10103>. <https://bit.ly/31MuD2N>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista Dominio de las Ciencias, 4 (4), 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2018). Plan Estratégico Institucional 2018-2023. Ministerio Público. <https://bit.ly/2LlfdrM>
- Mintzberg, H. (1991), Mintzberg y la dirección. Madrid. Editorial Díaz de Santos.
- Munch, L. (2018). Administración gestión organización enfoques y proceso administrativo. 3a Ed. Editorial Pearson. <https://bit.ly/2MR5IX2>
- Mura, L. y Vlacseková, D. (2018). Motivation of public employees: case study of Slovak teaching and professional staff. Administratie Management Public, 14 (31), 67-80. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=718220>
- Ndaguba, E., Nzewi, O., Ijeoma, E., Sambumbu, M. and Sibanda, M. (2018). Using Taylorism to make work easier: A work procedure perspective. South African Journal of Economic and Management Sciences, 21 (1). <http://dx.doi.org/10.4102/sajems.v21i1.2120>

- Ngoc, H. (2018). Leadership and Public Sector Reform in Vietnam. Leadership and Public Sector Reform in Asia. DOI: <https://doi.org/10.1108/S2053-76972018000003000636>
- Olesen, K. (2019). Enseñar la teoría de la planificación como roles del planificador en la educación en planificación urbana. Pedagogías de la educación superior, 3 (1), 302-310. <https://eric.ed.gov/?q=+planning+&id=EJ1200320>
- Paramboor, J. and Burhan, M. (2018). Scientific management theory: a critical review from islamic theories of administration. Al-Shajarah: Journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC), December, 321-36. <https://journals.iium.edu.my/shajarah/index.php/shaj/article/view/767>.
- Plan Nacional para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (2013). Área N° III Modernización de los Despachos Jurisdiccionales y Fiscal.
- Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia– Cerijus. <http://www.justiciaviva.org.pe/cerijus/cd/plan09.pdf>.
- Paico, N. (2017). Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3btHV2>
- Padilla, P. (2016). La evaluación de desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público. España. Bosh Editor.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

V1: Gestión de tramitación de casos-denuncias

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/rangos
La gestión de tramitación de casos-denuncias.	La gestión del trámite de casos-denuncias, resulta una actividad propia de la actividad fiscal, exigiendo una conducta proactiva en la	La gestión de trámites-denuncias, operacionalmente se estructura en cuatro dimensiones, eficiencia y eficacia, liderazgo, rol social y plazo razonable,	Eficiencia y eficacia	Casos tramitados en menos tiempo.	12 preguntas (Cuestionario)	ORDINAL Cuestionario de la gestión de tramitación de casos-denuncias en una fiscalía provincial penal de Lima Centro.	Bajo (5-8) Medio (9-12) Alto (13-15)
			Liderazgo	Cohesión. Trabajo en equipo.			Bajo (5-6) Medio (7-8) Alto (9-10)
			Rol social	Servicio social. Fines institucionales.			Bajo (5-10) Medio (11-16) Alto (17-20)

distribución de la carga, en la intervención dentro del proceso penal y en la organización del despacho fiscal (Ley de la Carrera Fiscal, 2016).	en seis indicadores y doce ítems, tomado del modelo de Gutiérrez (2016) y adaptado por el investigador para ser aplicado a la presente investigación .	Plazo razonable	Norma procesal penal.		1=Totalmente de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.	Bajo (5-8) Medio (9-12) Alto (13-15)
--	--	-----------------	-----------------------	--	---	--

V2: Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/rangos
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	-------	--------------------	----------------

Satisfacción del usuario.	Se refiere a la sensación de bienestar del cliente, quien se encuentra conforme con los servicios y atenciones recibidas, esto al cumplirse con las expectativas	La variable satisfacción del usuario, que operacionalmente se divide en cuatro dimensiones, trato personal y atención al cliente, competencia profesional, estructura-comodidad y	Trato personal y atención al cliente.	Amabilidad y cortesía en el trato y proceso comunicativo.	16 preguntas (Cuestionario)	ORDINAL Cuestionario de la gestión de tramitación de casos-denuncias en una fiscalía provincial penal de Lima Centro.	Bajo (12-14)
			Competencia profesional.	Personal capacitado y con conocimientos actualizados.			Medio (15-17)
							Alto (18-20)
							Bajo (9-10)
							Medio (11-12)
							Alto (13-14)

	depositadas en determinada organización (Sacanel, 2009).	estructura-organización, cuenta con un total de 6 indicadores (Sacanel 2009), las cuales han sido desarrolladas en 16 ítems, tomando en cuenta el modelo de Sacanel (2009),y adaptándolo al presente estudio.	Estructura-comodidad.	Construcciones seguras y ambientes cómodos. Iluminación y señalización de ambientes.		1=Totalment e de acuerdo.	Bajo (12-14) Medio (15-17) Alto (18-20)
			Estructura-organización.	Adecuación a la virtualidad. Reducción de plazos y tiempos para recibir y atender peticiones.		2= En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalment e de acuerdo.	Bajo (9-10) Medio (11-12) Alto (13-14)

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

(Usuarios que acuden a una Fiscalía Provincial Corporativa Penal de Lima Centro)

Instrucciones:

Estimado encuestado, el presente cuestionario es confidencial y anónimo, tiene como objetivo analizar la gestión de la tramitación de casos-denuncias en una fiscalía penal corporativa de Lima Centro, para tal efecto se le solicita que **lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta como alternativa marcándola con una X de acuerdo a la siguiente escala:**

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Ítem	Alternativas				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EFICACIA Y EFICIENCIA					
1. ¿La institución resuelve sus casos en el menor tiempo posible?					
2. ¿La institución cuenta con instrumentos sencillos para atender sus necesidades?					
3. ¿La institución implementa mecanismos para reducir los gastos en el trámite de casos-denuncias?					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO					
4. ¿La institución se preocupa por absolver sus dudas sobre la gestión de sus casos-denuncias?					
5. ¿La institución se preocupa por sus necesidades y dudas respecto a la tramitación de casos-denuncias?					
ROL SOCIAL					
6. ¿La institución busca informar por mecanismos idóneos la tramitación de casos-denuncias?					
7. ¿La institución desarrolla acciones destinadas para acercar los servicios que brinda?					
8. ¿La institución responde a sus necesidades?					
9. ¿La institución cumple con sus fines y objetivos?					
PLAZO RAZONABLE					
10. ¿La institución tiende a informarle sobre sus derechos y obligaciones como usuario, respecto al trámite de casos-denuncias?					
11. ¿La institución respeta los plazos establecidos en la norma penal?					
12. ¿La institución cumple con proveer y notificar sus decisiones con prontitud?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL CORPORATIVA PENAL DE LIMA CENTRO

Instrucciones:

Estimado encuestado, el presente cuestionario es confidencial y anónimo, tiene como objetivo analizar nivel de satisfacción del usuario de una fiscalía provincial corporativa penal de Lima Centro, para tal efecto se le solicita que **lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta como alternativa marcándola con una X de acuerdo a la siguiente escala:**

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LIMA CENTRO

Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE					
01. ¿La institución brinda una atención pronta e inmediata?					
02. ¿La institución se preocupa por establecer un contacto directo e inmediato?					
03. ¿La institución brinda una atención amable y cortés?					
04. ¿La institución se preocupa por entablar una comunicación directa y cordial?					
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PROFESIONAL					
05. ¿La Institución brinda un servicio profesional y competente?					
06. ¿La institución se preocupa por absolver dudas con una explicación con lenguaje sencillo?					
07. ¿La institución cuenta con personal fiscal y administrativo capacitado y competente?					
08. ¿La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas?					
09. ¿La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana?					
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-COMODIDAD					
10. ¿La institución cuenta con ambientes amplios?					
11. ¿La institución cuenta con espacios ventilados y cómodos?					
12. ¿La institución cuenta con espacios adecuados para la realización de diligencias?					
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?					
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN					
14. ¿La institución cuenta con una buena organización de labores y funciones?					

15. ¿La institución tiene definida la forma en cómo se gestiona el trámite de casos-denuncias?					
16. ¿La institución cuenta con medios digitales para la atención de requerimientos y pedidos?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EFICACIA Y EFICIENCIA							
1. ¿La institución resuelve sus casos en el menor tiempo posible?	X						
2. ¿La institución cuenta con instrumentos sencillos para atender sus necesidades?	X						
3. ¿La institución implementa mecanismos para reducir los gastos en el trámite de casos-denuncias?	X						
DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
4. ¿La institución se preocupa por absolver sus dudas sobre la gestión de sus casos-denuncias?	X						
5. ¿La institución se preocupa por sus necesidades y dudas respecto a la tramitación de casos-denuncias?	X						
ROL SOCIAL							
6. ¿La institución busca informar por mecanismos idóneos la tramitación de casos-denuncias?	X						
7. ¿La institución desarrolla acciones destinadas para acercar los servicios que brinda?	X						
8. ¿La institución responde a sus necesidades?	X						
9. ¿La institución cumple con sus fines y objetivos?	X						
PLAZO RAZONABLE							
10. ¿La institución tiende a informarle sobre sus derechos y obligaciones como usuario, respecto al trámite de casos-denuncias?	X						
11. ¿La institución respeta los plazos establecidos en la norma penal?	X						
12. ¿La institución cumple con proveer y notificar sus decisiones con prontitud?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE X APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: MIGUEL ANGEL VEGAS VACCARO DNI N° 06629043

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (DOCTOR EN DERECHO)

15, 06, 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LIMA CENTRO
GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE							
01. ¿La institución brinda una atención pronta e inmediata?	X						
02. ¿La institución se preocupa por establecer un contacto directo e inmediato?	X						
03. ¿La institución brinda una atención amable y cortés?	X						
04. ¿La institución se preocupa por entablar una comunicación directa y cordial?	X						
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PROFESIONAL							
05. ¿La Institución brinda un servicio profesional y competente?							
06. ¿La institución se preocupa por absolver dudas con una explicación con lenguaje sencillo?	X						
07. ¿La institución cuenta con personal fiscal y administrativo capacitado y competente?	X						
08. ¿La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas?	X						
09. ¿La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-COMODIDAD							
10. ¿La institución cuenta con ambientes amplios?	X						
11. ¿La institución cuenta con espacios ventilados y cómodos?							
12. ¿La institución cuenta con espacios adecuados para la realización de diligencias?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN							
14. ¿La institución cuenta con una buena organización de labores y funciones?	X						
15. ¿La institución tiene definida la forma en cómo se gestiona el trámite de casos-denuncias?	X						
16. ¿La institución cuenta con medios digitales para la atención de requerimientos y pedidos?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: MIGUEL ANGEL VEGAS VACCARO DNI N° 06629043

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (DOCTOR EN DERECHO)

15, 06, 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EFICACIA Y EFICIENCIA							
1. ¿La institución resuelve sus casos en el menor tiempo posible?	X						
2. ¿La institución cuenta con instrumentos sencillos para atender sus necesidades?	X						
3. ¿La institución implementa mecanismos para reducir los gastos en el trámite de casos-denuncias?	X						
DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
4. ¿La institución se preocupa por absolver sus dudas sobre la gestión de sus casos-denuncias?	X						
5. ¿La institución se preocupa por sus necesidades y dudas respecto a la tramitación de casos-denuncias?	X						
ROL SOCIAL							
6. ¿La institución busca informar por mecanismos idóneos la tramitación de casos-denuncias?	X						
7. ¿La institución desarrolla acciones destinadas para acercar los servicios que brinda?	X						
8. ¿La institución responde a sus necesidades?	X						
9. ¿La institución cumple con sus fines y objetivos?	X						
PLAZO RAZONABLE							
10. ¿La institución tiende a informarle sobre sus derechos y obligaciones como usuario, respecto al trámite de casos-denuncias?	x						
11. ¿La institución respeta los plazos establecidos en la norma penal?	X						
12. ¿La institución cumple con proveer y notificar sus decisiones con prontitud?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: PAKO ENRIQUE GRAJEDA SOUZA **DNI N°** 40679572

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (DOCTOR EN DERECHO)

15, 06, 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LIMA CENTRO
GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS



Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE							
01. ¿La institución brinda una atención pronta e inmediata?	X						
02. ¿La institución se preocupa por establecer un contacto directo e inmediato?	X						
03. ¿La institución brinda una atención amable y cortés?	X						
04. ¿La institución se preocupa por entablar una comunicación directa y cordial?	X						
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PROFESIONAL							
05. ¿La Institución brinda un servicio profesional y competente?	X						
06. ¿La institución se preocupa por absolver dudas con una explicación con lenguaje sencillo?	X						
07. ¿La institución cuenta con personal fiscal y administrativo capacitado y competente?	X						
08. ¿La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas?	X						
09. ¿La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-COMODIDAD							
10. ¿La institución cuenta con ambientes amplios?	X						
11. ¿La institución cuenta con espacios ventilados y cómodos?							
12. ¿La institución cuenta con espacios adecuados para la realización de diligencias?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN							
14. ¿La institución cuenta con una buena organización de labores y funciones?	X						
15. ¿La institución tiene definida la forma en cómo se gestiona el trámite de casos-denuncias?	X						
16. ¿La institución cuenta con medios digitales para la atención de requerimientos y pedidos?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: PAKO ENRIQUE GRAJEDA SOUZA DNI N° 40679572

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (DOCTOR EN DERECHO)


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

15, 06, 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EFICACIA Y EFICIENCIA							
1. ¿La institución resuelve sus casos en el menor tiempo posible?	X						
2. ¿La institución cuenta con instrumentos sencillos para atender sus necesidades?	X						
3. ¿La institución implementa mecanismos para reducir los gastos en el trámite de casos-denuncias?	X						
DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
4. ¿La institución se preocupa por absolver sus dudas sobre la gestión de sus casos-denuncias?	X						
5. ¿La institución se preocupa por sus necesidades y dudas respecto a la tramitación de casos-denuncias?	X						
ROL SOCIAL							
6. ¿La institución busca informar por mecanismos idóneos la tramitación de casos-denuncias?	X						
7. ¿La institución desarrolla acciones destinadas para acercar los servicios que brinda?	X						
8. ¿La institución responde a sus necesidades?	X						
9. ¿La institución cumple con sus fines y objetivos?	X						
PLAZO RAZONABLE							
10. ¿La institución tiende a informarle sobre sus derechos y obligaciones como usuario, respecto al trámite de casos-denuncias?	x						
11. ¿La institución respeta los plazos establecidos en la norma penal?	X						
12. ¿La institución cumple con proveer y notificar sus decisiones con prontitud?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: OMAR TRUJILLO MONTESINOS DNI N° 40487339

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: GESTIÓN PÚBLICA



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

15, 06, 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LIMA CENTRO
GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS

Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE							
01. ¿La institución brinda una atención pronta e inmediata?	X						
02. ¿La institución se preocupa por establecer un contacto directo e inmediato?	X						
03. ¿La institución brinda una atención amable y cortés?	X						
04. ¿La institución se preocupa por entablar una comunicación directa y cordial?	X						
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PROFESIONAL							
05. ¿La Institución brinda un servicio profesional y competente?	X						
06. ¿La institución se preocupa por absolver dudas con una explicación con lenguaje sencillo?	X						
07. ¿La institución cuenta con personal fiscal y administrativo capacitado y competente?	X						
08. ¿La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas?	X						
09. ¿La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-COMODIDAD							
10. ¿La institución cuenta con ambientes amplios?	X						
11. ¿La institución cuenta con espacios ventilados y cómodos?							
12. ¿La institución cuenta con espacios adecuados para la realización de diligencias?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
13. ¿La institución cuenta con un lugar dedicado exclusivamente para la atención del usuario?	X						
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN							
14. ¿La institución cuenta con una buena organización de labores y funciones?	X						
15. ¿La institución tiene definida la forma en cómo se gestiona el trámite de casos-denuncias?	X						
16. ¿La institución cuenta con medios digitales para la atención de requerimientos y pedidos?	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: OMAR TRUJILLO MONTESINOS DNI N° 40487339

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: GESTIÓN PÚBLICA



15, 06, 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS												SATISFACCIÓN DEL USUARIO								EFICACIA Y EFICIENCIA	LIDERAZGO	ROL SOCIAL	PLAZO RAZONABLE	TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	COMPETENCIA PROFESIONAL	ESTRUCTURA-COMODIDAD	ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN	TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	COMPETENCIA PROFESIONAL	ESTRUCTURA-COMODIDAD	ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN	GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS-DENUNCIAS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
EFICACIA Y EFICIENCIA	LIDERAZGO	ROL SOCIAL		PLAZO RAZONABLE		TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				COMPETENCIA PROFESIONAL				ESTRUCTURA-COMODIDAD		ESTRUCTURA-ORGANIZACIÓN																						
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28											
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	6	3	5	3	6	8	6	4	17	24	
2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	5	2	6	4	5	8	7	3	17	23	
3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	5	2	8	4	6	7	5	5	19	23	
4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	5	5	8	8	5	17	22		
5	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	5	4	4	4	15	8	4	5	17	32	
6	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	6	2	6	5	13	6	6	4	19	30	
7	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	5	3	3	14	6	6	5	14	31	
8	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	7	4	13	10	7	6	20	36	
9	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	2	5	5	13	7	6	4	16	30	
10	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	5	3	5	5	13	6	6	4	16	29		
11	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	6	3	14	8	6	4	17	32		
12	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	6	2	6	5	13	9	6	5	19	33	
13	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	3	7	5	13	9	5	4	20	31	
14	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	5	4	7	5	14	6	6	6	21	32	
15	2	2	1	3	4	2	2	1	2	2	1	2	3	4	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	5	7	7	5	15	6	7	4	24	32	
16	2	1	2	4	4	1	1	2	2	1	2	1	3	4	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	8	6	4	14	5	8	5	23	32	
17	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	6	8	6	4	14	5	8	4	22	31	
18	1	1	2	4	4	1	1	2	2	1	1	1	3	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	6	3	4	14	6	4	4	21	29		
19	1	2	2	4	3	2	2	1	1	2	2	4	3	3	4	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	7	6	5	14	8	6	3	23	31	
20	2	2	1	4	4	2	1	2	2	2	1	1	4	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	5	8	7	4	15	7	7	4	24	33
21	2	1	1	3	4	3	4	3	3	1	2	2	4	3	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	9	13	5	14	8	6	5	20	33	
22	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	4	4	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	5	6	14	4	16	8	6	5	20	35		
23	1	2	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	6	14	3	15	6	6	4	27	31	
24	1	1	2	3	3	4	4	3	2	1	1	3	4	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	4	6	14	4	13	7	6	4	28	30	
25	1	1	1	4	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	7	16	5	14	10	7	4	4	30	35	
26	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	7	13	9	13	9	7	3	33	32	
27	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	6	6	13	11	14	6	7	4	36	31
28	2	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	8	14	6	14	7	7	3	35	31	
29	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	7	12	12	14	9	5	3	38	34	
30	1	1	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	7	15	11	15	6	6	5	36	32
31	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	8	14	10	13	7	4	3	36	27	
32	1	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	5	8	14	10	14	6	6	4	37	30	
33	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	8	12	11	15	7	7	5	6	34	33	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	10	7	14	11	14	5	6	5	42	30	
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	12	7	15	11	12	9	8	5	45	34	
36	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	9	14	11	12	9	8	6	4	41	29	
37	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	11	7	14	10	14	7	7	6	42	34	
38	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	6	14	10	13	8	6	3	42	30	
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	9	7	15	9	14	8	7	4	40	33	
40	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	11	6	16	9	12	8	5	4	42	31	
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	10	7	13	12	14	9	4	5	42	32	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	11	8	15	9	13	8	6	5	43	32	
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	10	8	12	9	14	7	6	6	37	33	
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	9	8	15	11	15	6	4	4	43	31	
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	12	7	15	11	16	8	6	5	45	35	
46	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	10	7	16	10	14	8	6	6	43	34	
47	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	12	6	13	10	14	7	7	4	41	32	
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	4	4	4	4	1	2	12	8	13	10	12	8	15	4	43	39	
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	3	3	4	3	4	3	3	11	8	14	10	16	7	13	10	43	46	
50	3	4	3	4	3	4	4																															