



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de
una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Leon Yaranga, Lliana Fiorela (orcid.org/0009-0002-4834-4948)

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, al igual que mi familia por brindarme el respaldo para continuar con mis estudios. Finalmente, 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.

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	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad muestral	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39

Índice de Tablas

Tabla 1	Ficha Técnica del instrumento	11
Tabla 2	Validadores de los instrumentos	12
Tabla 3	Confiabilidad del Instrumento	12
Tabla 4	Niveles de variable	14
Tabla 5	Dimensiones de la variable 1	15
Tabla 6	Variable 2	16
Tabla 7	Niveles de las dimensiones de la variable 2	17
Tabla 8	Prueba de normalidad kolgomorov-smirnov	18

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de la variable 1	14
Figura 2: Niveles de las dimensiones de la variable 1	15
Figura 3: Niveles de la variable 2	16
Figura 4: Niveles de las dimensiones de la variable 2	17

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023. El estudio siguió los procedimientos de la metodología de enfoque cuantitativa. Además, el tipo de investigación buscó ampliar el conocimiento en base a la obtención de un conocimiento mayor sobre las variables satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos, desde la percepción de los usuarios involucrados en un distrito de puente Piedra, por lo que ha sido considerada de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron la existencia de correlación entre la satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos, puesto que el p-valor obtenido fue menor al nivel de significancia establecido de 0.05, obteniéndose un índice de correlación Rho de Spearman de 0.584, calificado como correlación positiva moderada.

Palabras clave: Satisfacción, atención al usuario, gestión de trámites

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between user satisfaction and management in the processing of cases of a violence prosecutor's office in Puente Piedra, 2023. The study followed the procedures of the quantitative approach methodology. In addition, the type of research sought to expand knowledge based on obtaining greater knowledge about the variables user satisfaction and management in the processing of cases, from the perception of the users involved in a district of Puente Piedra, for which It has been considered of basic type. The level reached by the study was descriptive correlational and was based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used. The results showed the existence of a connection between user satisfaction and management in the processing of cases, since the p-value obtained was less than the established significance level of 0.05, obtaining a Spearman's Rho connection index of 0.584, qualified as Moderate positive connections.

Keywords: Satisfaction, customer service, paperwork management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión de la tramitación de expedientes ha sido reconocida como uno de los trámites administrativos más importantes dentro de un organismo público. Al crear, administrar, redimir e incluso disponer de documentos que ya no son relevantes para las funciones administrativas, se han logrado mejoras considerables en el uso eficiente de materiales logísticos y recursos financieros (Martelo, 2016). Por el contrario, las organizaciones administrativas que se han negado a implementar dicho sistema han experimentado una amplia gama de problemas, que incluyen una acumulación de trámites administrativos, aumento de los gastos e incluso insatisfacción entre los ciudadanos debido a la falta de un manejo ágil y transparente de sus solicitudes (Aenor, 2016).

De acuerdo con Medina y Díaz (2017), en el contexto latinoamericano se ha observado la falta de una gestión eficaz de los registros en las entidades de los gobiernos subnacionales. Esto es evidente en el manejo físico de documentos dentro de las áreas administrativas, con una falta de sistemas digitales implementados. En consecuencia, la recuperación de información puede llevar mucho tiempo, lo que genera ineficiencias. Adicionalmente, la desorganización y el gasto excesivo contribuyen a la falta de procesos ágiles, eficientes y efectivos, impactando así la productividad de la entidad (Nieves et al. 2022)

Adicionalmente, en el contexto de Ecuador, durante el año 2019 se registró un importante desembolso por parte de las instituciones municipales, equivalente a aproximadamente 100 mil millones de toneladas de papel, el cual fue generado como resultado de la disposición de los empleados públicos (López, 2020). Además como resultado de su exclusión, han generado un impacto negativo en la calidad ambiental de ciertas áreas, así como un desperdicio de recursos logísticos y económicos que podrían destinarse a satisfacer las necesidades particulares de la población durante situaciones de emergencia (Guerra et al. 2021).

Según el estudio de Ruiz (2016), se ha identificado que las instituciones gubernamentales locales en Colombia enfrentan desafíos en cuanto al manejo de documentos en sus áreas administrativas. Estos desafíos están relacionados principalmente con la falta de capacitación tecnológica por parte del personal, lo que resulta en una satisfacción negativa por parte de los usuarios al no recibir

respuestas claras a sus preguntas sobre trámites administrativos. Según Pintado (2016), se puede observar que el contexto en cuestión fue un país que tuvo un papel destacado en la implementación de la gestión documental para mejorar la eficiencia de los municipios. No obstante, diversos factores como la disponibilidad de recursos tecnológicos, la voluntad política y las habilidades del personal han representado obstáculos para lograr el pleno desarrollo de este sistema en el ámbito de la administración pública.

El contexto nacional no ha sido ajeno a las cuestiones que se han presentado a nivel internacional. Según Calle (2021), en una entidad municipal de la provincia de Piura, la gestión de documentos ha sido ampliamente cuestionada por los usuarios. Informan que encuentran obstáculos burocráticos al buscar información, y la confiabilidad de las búsquedas de archivos también es cuestionable. En consecuencia, la transparencia no se considera una de las virtudes de la gestión que se realiza. Según Romero (2017), las demoras excesivas derivadas del requisito de investigación se encuentran entre los desafíos clave que afectan la satisfacción ciudadana en Perú. Esto se debe al uso de un sistema documental físico, donde las demoras, pérdidas y la acumulación de solicitudes de servicio son indicadores utilizados para clasificar a una entidad como ineficiente, lo que finalmente impacta en la evaluación personal de los individuos sobre la calidad de los servicios.

En el contexto local no se ha logrado la adecuada implementación de los procesos de gestión documental, específicamente la transición de los documentos administrativos a una plataforma virtual. Además, los usuarios han expresado su descontento con la eficiencia de la recuperación de documentos, la simplificación y el manejo adecuado. Estos problemas incluyen la identificación de fallas en el procesamiento y la organización, lo que resulta en calificaciones negativas de satisfacción del usuario. Esto, a su vez, ha dado lugar a quejas y conflictos entre el personal municipal y los ciudadanos correspondientes con respecto a la tramitación de solicitudes específicas.

Una vez analizada la problemática se formularon las preguntas de investigación correspondientes. Pregunta general: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de una fiscalía de

violencia en Puente Piedra, 2023?. Pregunta específicas: ¿Existe relación entre la atención rápida y celeridad y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023?. ¿Existe relación entre la reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023?.

El estudio presenta una justificación teórica al cubrir vacíos de conocimiento en el contexto local, particularmente en lo que se refiere al tratamiento de casos en una Fiscalía de Violencia y la percepción de satisfacción de los involucrados. En el aspecto práctico, la investigación se justifica por la capacidad de aplicar los datos recopilados en la formulación de estrategias y procedimientos para mejorar la eficacia en la tramitación de casos en una Fiscalía de Violencia en Puente Piedra. En relación con la justificación metodológica, se refleja en el aporte realizado al diseñar herramientas vinculadas con una estructura bien fundamentada, ofreciendo métodos útiles para aquellos que deseen explorar temas en una dirección similar de investigación.

En el mismo sentido, se formularon los objetivos de investigación correspondientes. Objetivo general: Determinar si existe relación entre la satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023. Objetivos específicos: Determinar si existe relación entre la atención rápida y celeridad y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023?. ¿Existe relación entre la reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023?.

Finalmente, se formularon las hipótesis de investigación correspondientes. Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la atención rápida y celeridad y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023. Existe relación significativa entre la reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describe la base teórica que impulsó el avance del estudio, enfocada en las investigaciones previas sobre la administración en la tramitación de casos y la influencia que tienen en la satisfacción de los usuarios. Esta fundamentación también incluyó teorías relevantes y definiciones precisas que sirvieron para esculpir la estructura cuidadosamente elaborada en la investigación actual.

Dentro del contexto nacional, la investigación de corte cuantitativo llevada a cabo por Mariños (2017) con el objetivo de analizar los niveles de satisfacción señala que se espera que el personal administrativo ofrezca una atención de alta calidad en todo momento, poniendo énfasis en el área de Potencial Humano para asegurar respuestas rápidas y satisfacción del usuario. Sin embargo, esto no siempre se cumple, lo que conduce a una falta de satisfacción al notar que el personal no está debidamente formado ni capacitado para ejercer como administradores públicos. Como conclusión, se enfatiza que la Oficina de recursos humanos debe ofrecer formación continua a los empleados de las diferentes áreas administrativas.

La investigación correlacional y cuantitativa llevada a cabo por Gutiérrez (2018), apoyándose en encuestas, planteó la necesidad de fortalecer las habilidades de los empleados mediante la gestión pública. Esta estrategia implicaría no solo una formación continua y asignación de recursos sino también una actitud comprometida hacia la innovación y mejoramiento continuo. El resultado sería una mejora notable en la calidad del servicio ofrecido al público y una institución más robusta y ágil en su respuesta.

En el ámbito internacional, el estudio cuantitativo y correlacional de Rocca (2016), basado en encuestas, exploró las percepciones de los usuarios sobre los servicios gubernamentales. La investigación reveló una compleja mezcla de satisfacción e insatisfacción, enfatizando que la presentación y eficiencia del personal son factores esenciales. En contraste con otros elementos del servicio, estos se consideraron de mayor valor, resaltando la importancia de la profesionalidad y la competencia en el servicio público.

Lara (2016) llevó a cabo una indagación cuantitativa y correlacional sobre la calidad y satisfacción en el servicio público, utilizando encuestas como herramienta principal. La falta de educación universitaria entre el personal femenino fue un aspecto destacado que podría afectar la satisfacción del cliente. Sin embargo, el estudio también enfatizó que la conexión interpersonal y la formación adecuada pueden superar estas deficiencias, creando un entorno donde el respeto y la eficiencia prosperan.

El análisis correlacional y cuantitativo de Galarza (2017) identificó serios desafíos en el ambiente laboral, como tecnología obsoleta y falta de formación, basándose en la técnica de encuestas. Propuso una mejor gestión de los recursos y la modernización de las prácticas de trabajo. Este estudio concluyó que para alcanzar una eficiencia óptima, es vital una actualización tecnológica y una formación continua, elementos que conducirían a un ambiente laboral más productivo y confiable.

La investigación de Moncada (2017), cuantitativa y de nivel correlacional, basada en encuestas, se centró en evaluar la atención y calidad del servicio, encontrando generalmente resultados positivos. Este éxito se atribuyó al profesionalismo y atención de alta calidad, elementos que son fundamentales para una experiencia del cliente excepcional. La investigación subraya la importancia de mantener estos estándares para garantizar una satisfacción del cliente consistente y elevada.

Finalmente, el estudio cuantitativo y correlacional de Loza (2016), realizado con encuestas, enfatizó la importancia de un tratamiento adecuado hacia el personal en el servicio público. Esta investigación arrojó que tal tratamiento influye directamente en las demandas y expectativas del usuario. La formación y preparación profesional son esenciales en este proceso y se destacan como pilares clave para lograr una atención de alta calidad. Esta investigación contribuye significativamente a comprender la interacción entre el personal y el usuario, y ofrece perspectivas valiosas para futuras mejoras en la calidad del servicio.

En la investigación conducida por Lagrava (2019), se promovió la creación de un sistema ágil para manejar solicitudes de usuarios contra las municipalidades,

utilizando una aplicación móvil. Este estudio experimental-cuantitativo demostró que la implementación de tal programa fue no solo eficaz sino también eficiente en la reducción de los plazos para trámites administrativos. Además, contribuyó a aumentar la satisfacción general de los ciudadanos que interactúan con las municipalidades. Esta innovación digital representa un paso significativo hacia la modernización de los servicios municipales, enfocándose en las necesidades de los ciudadanos.

Teixeira et al. (2019) presentaron en su artículo una evaluación en la mediación judicial de la satisfacción del usuario. A través de encuestas, midieron cómo la competencia y habilidad del mediador judicial afectaban el nivel de satisfacción en la resolución de conflictos. Concluyeron que la satisfacción aumenta con la capacidad del mediador y disminuye con experiencias negativas. La responsabilidad del mediador en los resultados se destaca como un factor crucial, subrayando la importancia de la formación y la ética profesional en la mediación judicial.

El artículo de Parra y Castañeda (2021) investigó la satisfacción del usuario en una organización, siguiendo la norma ISO 9001:2015. Descubrieron que la identificación de defectos en la atención al usuario influía en la toma de decisiones adecuadas, reflejándose en la satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos. Este estudio revela la importancia de una gestión de calidad continua y la necesidad de adaptarse a los comentarios y necesidades de los usuarios, asegurando así una experiencia satisfactoria y efectiva.

Moran (2021) compartió la experiencia de una fiscalía provincial de Ecuador, centrandó su estudio en la evaluación de la satisfacción de los usuarios en la Sede Fiscal de Los Ríos. Utilizando encuestas y entrevistas, encontró que los usuarios no estaban satisfechos con el servicio brindado. Este hallazgo tiene implicancias en la percepción de la competencia a nivel institucional y pone de manifiesto la necesidad de revisar y mejorar los procedimientos y prácticas para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Vargas (2023) en su tesis, exploró la tramitación de denuncias y el nivel de satisfacción del usuario de una Fiscalía de Lima Centro. Su investigación no

experimental concluyó que existía una relación entre una gestión adecuada y eficiente de las quejas y la satisfacción del usuario en una plataforma web estatal. Además, destacó la conexión entre la asignación de responsabilidades y la satisfacción del usuario, lo que puede aumentar o disminuir dependiendo de las medidas correctivas implementadas. Su trabajo es una valiosa contribución al entendimiento de cómo mejorar los servicios en línea de las instituciones estatales.

La investigación de Canales (2023) examinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sunafil Tumbes. Su estudio cuantitativo correlacional y transversal, sin intervención experimental, reveló una correlación entre las variables mencionadas. La conclusión valida la hipótesis propuesta, resaltando la importancia de mantener altos estándares de calidad en el servicio para asegurar la satisfacción del usuario. Este hallazgo refuerza la idea de que la calidad del servicio es un determinante fundamental en la percepción positiva de los usuarios, lo que puede ser aplicado en diversas entidades para mejorar su eficiencia y reputación.

Setó (2004) señala que, en el ámbito de la gestión de trámites y la satisfacción del cliente, es notable la aplicación de la "Teoría de Confirmación de Expectativas" de Oliver, publicada en 1980. Esta teoría, con raíces en la psicología del consumidor, se ha utilizado ampliamente para analizar cómo las expectativas previas afectan la percepción de la calidad de un servicio. Según Oliver, cuando un servicio coincide o excede lo esperado, genera satisfacción, mientras que, si no cumple con las expectativas, conduce a insatisfacción. La aplicabilidad de esta teoría en la gestión de casos radica en la comprensión de que los usuarios tienen anticipaciones definidas sobre el proceso, el tiempo involucrado y el nivel de compromiso que tendrán con los encargados del caso. La manera en que se cumplan o no estas expectativas determinará su grado de satisfacción. Por lo tanto, una gestión eficaz del caso implicará conocer y manejar estas expectativas desde el inicio, fomentando una comunicación transparente y esforzándose por cumplir o incluso superar las expectativas establecidas.

De acuerdo con Escudero (2011), la *satisfacción del usuario* se puede caracterizar como la valoración que se realiza después de consumir un producto o servicio, en la que se compara la experiencia real con las expectativas previas.

Cuando estas expectativas son alcanzadas o incluso superadas por la experiencia percibida, se genera una sensación de satisfacción en el usuario.

Según Escudero (2011), se pueden identificar tres dimensiones esenciales en la satisfacción del usuario, que son el trato personalizado y la atención al cliente, la competencia profesional, y la percepción del rendimiento. La primera de estas dimensiones, el "trato personal y la atención al cliente", se enfoca en la comunicación cara a cara y en satisfacer las necesidades específicas del cliente, lo que puede mejorar significativamente su experiencia. Por otro lado, la "competencia profesional" se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que un profesional emplea para realizar su trabajo de manera eficaz, reflejando un alto nivel de especialización y habilidad en su campo. Finalmente, el "rendimiento percibido" alude a cómo un cliente evalúa la calidad y eficacia de un servicio o producto basándose en sus propias expectativas y vivencias, lo cual puede diferir de las evaluaciones más objetivas o medibles. En conjunto, estas tres dimensiones pueden ofrecer una visión detallada y matizada de la satisfacción del usuario, ofreciendo insights valiosos para mejorar la calidad y eficacia de los productos o servicios ofrecidos.

Conforme a Bahillo y Pérez (2017), la gestión de la tramitación constituye un sistema integrado de procesos y procedimientos que posibilitan la interacción fluida entre individuos, organizaciones y entidades estatales. Estos mecanismos no solo permiten llevar a cabo diversas transacciones, solicitudes y cumplimientos de deberes, sino que también promueven una ejecución de tareas más ágil y precisa.

Esta definición subraya que la gestión de trámites va más allá de una mera formalidad burocrática. Se convierte en un elemento esencial de la comunicación y respuesta de organizaciones, particularmente las del gobierno, a las demandas y necesidades de los ciudadanos y negocios. La habilidad de gestionar trámites de manera eficiente y efectiva influye considerablemente en la satisfacción de los usuarios y moldea la imagen de la organización en cuanto a su competencia y compromiso con las responsabilidades asignadas.

De acuerdo con Bahillo y Pérez (2017), existen dos dimensiones principales en la gestión de tramitación: la rapidez y agilidad en la atención, así como la

simplificación de fases y procedimientos. La primera dimensión, conocida como atención rápida y celeridad, implica abordar las solicitudes o consultas de individuos o entidades con prontitud, sin retrasos innecesarios, enfocándose en valorar el tiempo del solicitante y minimizar la espera. Este enfoque es crucial en áreas como el servicio al cliente, donde la inmediatez en la respuesta puede influir significativamente en la percepción positiva del servicio. La segunda dimensión, la reducción de etapas y procesos, se orienta hacia la simplificación de las diversas fases o acciones en una actividad o serie de tareas. Esta dimensión tiene como objetivo hacer más ágil y sencilla la consecución de metas o la finalización de una tarea. La optimización que conlleva esta simplificación puede resultar en beneficios como mayor eficiencia, disminución de costos, una implementación más veloz y un aumento en la satisfacción de los involucrados. Esta metodología es aplicable en diversas áreas, como la administración de proyectos y la gestión pública, donde la complejidad y los trámites burocráticos pueden ser un obstáculo para la eficacia y eficiencia en la ejecución de procesos.

III. METODOLOGÍA

La metodología cuantitativa adoptada en este estudio se ha ejecutado siguiendo una secuencia lógica y estructurada, coherente con el proceso metodológico cuantitativo estándar. La implementación de estos elementos es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de la investigación. A continuación, se detallan los componentes específicos y las etapas seguidas en el desarrollo de este estudio:

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

Este estudio se centra en profundizar en la comprensión del cómo la adecuada gestión de trámites en una fiscalía especializada en violencia puede influir en la satisfacción del usuario. Su naturaleza se clasifica como un estudio básico, ya que su finalidad esencial radica en ampliar el conocimiento sobre el fenómeno particular que se examina. Como señala Fresno (2019), este tipo de investigación es distintivo por su interés en explorar y comprender la esencia de un fenómeno, enriqueciendo así la teoría y la comprensión general del tema en cuestión.

3.1.2 Diseño de la investigación

La investigación realizada en una fiscalía de violencia en Puente Piedra se basó en la recopilación de información no experimental, reflejando las circunstancias y condiciones tal como se encontraron en ese contexto específico. Según Fresno (2019), este enfoque de datos no experimentales implica observar y documentar la realidad sin introducir modificaciones o intervenciones que puedan alterar lo que se está estudiando. De este modo, los datos recolectados proporcionan una representación genuina y sin distorsiones de la situación, permitiendo una comprensión más precisa de los fenómenos observados.

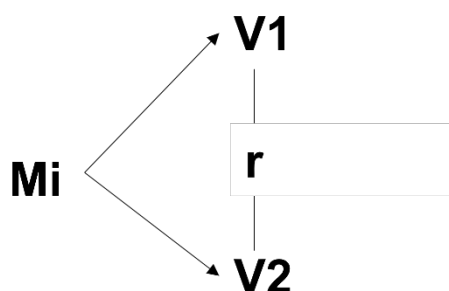
En este estudio, se aplicó un enfoque transversal para la recopilación de datos, donde los usuarios de la fiscalía fueron consultados en un periodo de tiempo breve y específico para recoger sus respuestas. De acuerdo con Cruz et al. (2014), un diseño transversal se caracteriza por el estudio de un fenómeno en un momento particular y definido, en lugar de a lo largo de un período prolongado. Este enfoque

permite capturar una instantánea de la situación en un punto concreto en el tiempo, ofreciendo una perspectiva única y enfocada de las condiciones y experiencias de los participantes en ese momento particular.

Un análisis descriptivo-correlacional fue llevado a cabo en este estudio, con el propósito de investigar la conexión entre la satisfacción del usuario y la gestión de tramitación. Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) describen los diseños correlacionales como aquellos que enfocan su atención en descubrir y analizar las relaciones entre distintas variables. Este tipo de diseño permite no solo describir los fenómenos observados sino también entender cómo interactúan entre sí, lo que contribuye a una comprensión más profunda de los patrones y tendencias que subyacen en los datos.

Figura 1:

Esquema del diseño del presente estudio



Dónde

Mi= Muestra de la investigación

V1= Satisfacción del usuario

V2= Gestión de tramitación de casos

r = Elemento de correlación

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

De acuerdo con Escudero (2011), la satisfacción del usuario se puede caracterizar como la valoración que se realiza después de consumir un producto o servicio, en la que se compara la experiencia real con las expectativas previas. Cuando estas expectativas son alcanzadas o incluso superadas por la experiencia percibida, se genera una sensación de satisfacción en el usuario.

Definición operacional

Para medir la percepción de la satisfacción del usuario, se utilizó un enfoque basado en un cuestionario que incluía ítems relacionados con las tres dimensiones clave de la satisfacción del usuario y sus indicadores correspondientes. Cada participante asignó calificaciones a estos ítems, proporcionando una evaluación directa y cuantificable de su experiencia y satisfacción con el servicio.

Indicadores

Fueron considerados 16 indicadores.

Escala de medición

La escala de medición de la variable es ordinal

Variable 2: Gestión de la tramitación

Definición conceptual

Conforme a Bahillo y Pérez (2017), la gestión de la tramitación constituye un sistema integrado de procesos y procedimientos que posibilitan la interacción fluida entre individuos, organizaciones y entidades estatales. Estos mecanismos no solo permiten llevar a cabo diversas transacciones, solicitudes y cumplimientos de deberes, sino que también promueven una ejecución de tareas más ágil y precisa.

Definición operacional

Para medir la gestión de tramitación, se utilizó un enfoque basado en un cuestionario que incluía ítems relacionados con las dos dimensiones clave de la gestión de tramitación y sus indicadores correspondientes.

Indicadores

Fueron considerados 12 indicadores.

Escala de medición

La escala de medición de la variable fue ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

La población de este estudio estuvo constituida por los individuos que acuden a la fiscalía de la violencia en Puente Piedra. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es fundamental establecer claramente la población objetivo en una investigación, ya que esta definición guía el estudio y lo separa de otros aspectos o elementos en el contexto observado.

Criterios de inclusión:

Se tomó en cuenta a aquellos individuos que acuden a la fiscalía especializada en casos de violencia.

Criterios de exclusión:

No se consideró a aquellos individuos que acuden a la fiscalía especializada en otros casos.

Muestra

Se optó por una muestra compuesta por 80 personas que han utilizado los servicios de la fiscalía especializada en violencia. Tal elección, conforme lo indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es esencial para hacer generalizaciones sobre toda la población a partir de los datos recogidos de esta muestra.

Muestreo

Debido a que la población objeto de estudio no es extensa, se decidió utilizar la técnica de muestreo por conveniencia, que es un enfoque no probabilístico. Según Fresno (2019), este método es adecuado en circunstancias en las cuales el tamaño de la población es relativamente pequeño, permitiendo que la selección de la muestra sea guiada por el juicio y los criterios del investigador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el contexto examinado, la técnica de la encuesta fue la elegida debido a su utilidad en la recopilación de datos de los individuos implicados. Fresno (2019) apunta que la elección de la técnica de recogida de datos adecuada depende de las características particulares de la investigación, y las encuestas son frecuentemente utilizadas para recolectar opiniones e información de los interesados.

Para el estudio, se consideraron dos cuestionarios distintos: uno orientado a evaluar la satisfacción del usuario y otro enfocado en la gestión de la tramitación, cada uno compuesto por sus propios ítems. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), estos cuestionarios son fundamentales, ya que sirven como herramientas indispensables para analizar las particularidades de lo que se está investigando.

Se detallan las características de la ficha técnica:

Tabla 1

Ficha Técnica del instrumento

Instrumento	Cuestionario
Autor	León Yaranga, Lliana Fiorela
Población	Usuarios de la fiscalía
Número de Ítems	V1- 16 ítems y V2: 12 ítems.
Año	2023
Aplicación	Virtual
Duración	90 minutos

Validez

Los instrumentos empleados en el estudio fueron construidos con fundamento en una teoría sólida y organizada, logrando así una medición apropiada y su consiguiente validez. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) enfatizan que esta validez en los instrumentos asegura la imparcialidad de los hallazgos en relación con la medición que se pretende llevar a cabo

Los expertos considerados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 1*Validadores de los instrumentos*

	Validación
Expertos	
Dr. Miguel Ángel Vegas Vaccaro	Aplicable
Dr. Pako Enrique Grajeda Souza	Aplicable
Mg. Omar Trujillo Montesinos	Aplicable

Confiabilidad

Mediante los niveles de confiabilidad obtenidos, la investigación garantiza la adquisición de información fiable, lo cual refuerza su calidad en cuanto a imparcialidad. Los valores específicos alcanzados se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3

Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Satisfacción del usuario	15	16	0.857
Gestión de la tramitación	15	12	0.822

3.5 Procedimientos

Previo a la implementación de las herramientas de investigación, se pidió permiso a los individuos que utilizan los servicios de la fiscalía de la violencia. Una vez obtenido su consentimiento, se procedió con las encuestas. Las respuestas fueron luego reunidas y analizadas, lo que llevó a la creación de resúmenes y determinación de indicadores clave que fueron cruciales en la formulación de las conclusiones finales.

3.6 Métodos de análisis de datos

La recolección de datos fue llevada a cabo por el personal vinculado a las obras, donde se realizó una descripción minuciosa utilizando tablas y elementos gráficos

para representar la información. Se hizo una evaluación de cómo las variables y dimensiones se relacionan entre sí, utilizando coeficientes de correlación. Posteriormente, se aplicó la inferencia estadística para proyectar los resultados de la muestra a toda la población, un enfoque que, según Blanco (2011), es crucial para la generalización de los hallazgos de una encuesta a la totalidad de la población en cuestión.

3.7 Aspectos Éticos

El análisis efectuado en la fiscalía de violencia ubicada en Puente Piedra se llevó a cabo bajo los lineamientos éticos y normativos adecuados, cumpliendo con la séptima edición de las normas APA. Se observó además el código de ética institucional de la universidad, asegurando la originalidad en el marco teórico y evitando cualquier tipo de plagio. En términos finales, se satisfizo tanto la documentación requerida por la institución educativa como las evaluaciones de similitud pertinentes.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario

Tabla 1

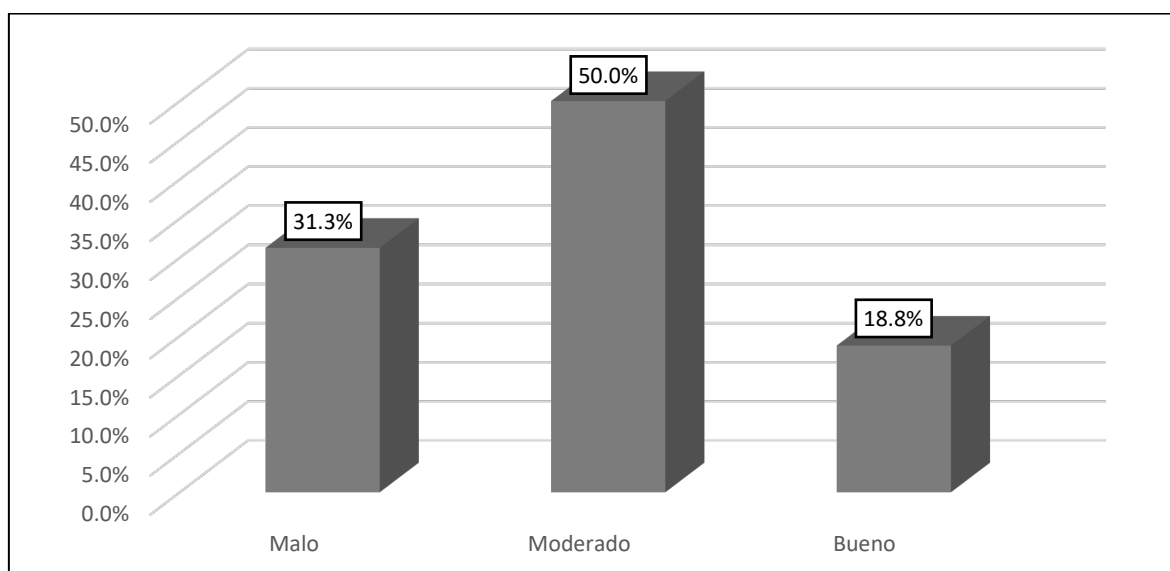
Niveles de la satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	25	31.3	31.3
Moderado	40	50.0	81.3
Bueno	15	18.8	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Niveles de la satisfacción del usuario



Interpretación:

La indagación realizada expone los valores relacionados con la satisfacción de los usuarios en la fiscalía de violencia en Puente Piedra, recogiendo los puntos de vista de aquellos que llenaron la encuesta. A partir de los datos recopilados, un 31.3% de los participantes manifiesta un grado de complacencia moderado. En contraste, un 50.0% cree que el nivel de satisfacción es intermedio, mientras que solo un 18.8% califica como positiva la satisfacción en este ámbito.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción del usuario

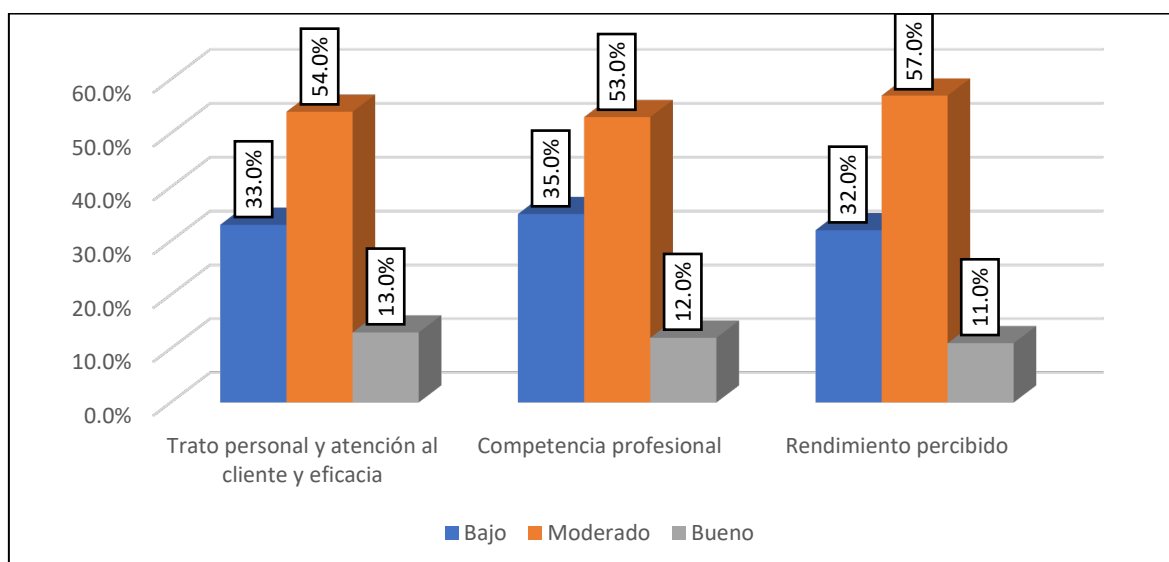
Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Niveles	Trato personal y atención al cliente		Competencia profesional		Rendimiento percibido	
	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	26	33.0%	28	35.0%	26	32.0%
Moderado	43	54.0%	42	53.0%	46	57.0%
Nivel Alto	10	13.0%	10	12.0%	9	11.0%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 2:

Niveles de las dimensiones de la gestión en la tramitación de casos



Interpretación:

Los resultados expuestos en este análisis se centran en las tres áreas clave consideradas para evaluar la complacencia de los usuarios. La información objetiva revela una tendencia hacia un nivel intermedio de satisfacción, distribuyendo los valores en cada una de las áreas con las siguientes proporciones: 54.0%, 53.0%, y 57.0%, tal y como se ilustra en la tabla y el gráfico pertinentes.

Resultados descriptivos de la variable gestión de tramitación de casos

Tabla 3

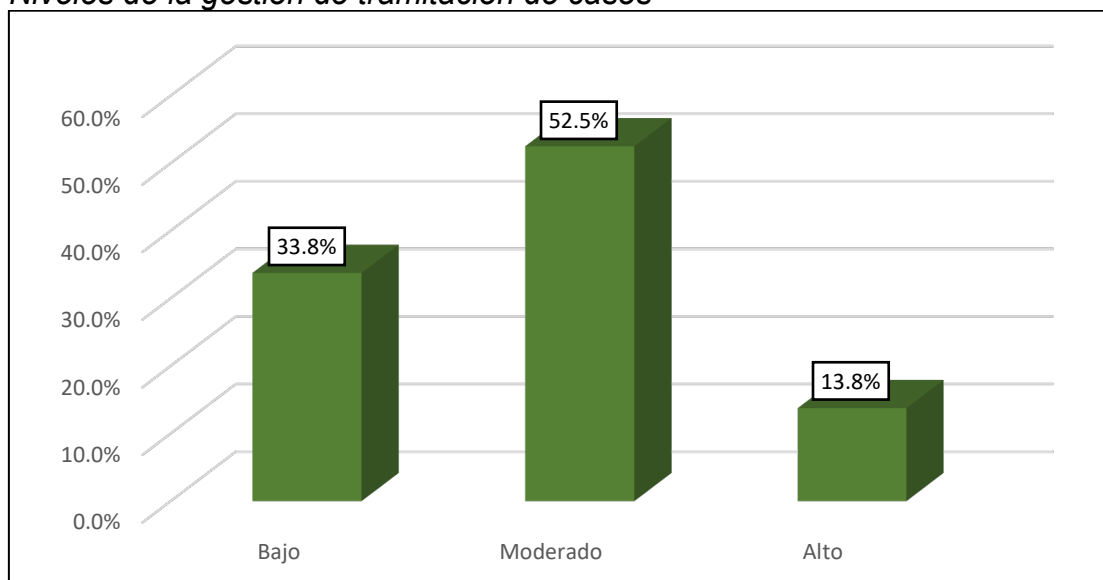
Niveles de la gestión de tramitación de casos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	27	33.8	33.8
Moderado	42	52.5	86.3
Alto	11	13.8	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Niveles de la gestión de tramitación de casos



Interpretación:

La investigación realizada en la fiscalía de violencia de Puente Piedra arroja luz sobre cómo se perciben los niveles de manejo en la tramitación de casos, según las opiniones de quienes participaron en el estudio. La información recolectada indica que un 36.8% de los entrevistados considera que el nivel de manejo en la tramitación es deficiente. En contraste, un 52.5% lo evalúa como intermedio, mientras que apenas un 13.8% valora este aspecto como altamente eficiente en la gestión de los trámites.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable gestión de tramitación de casos

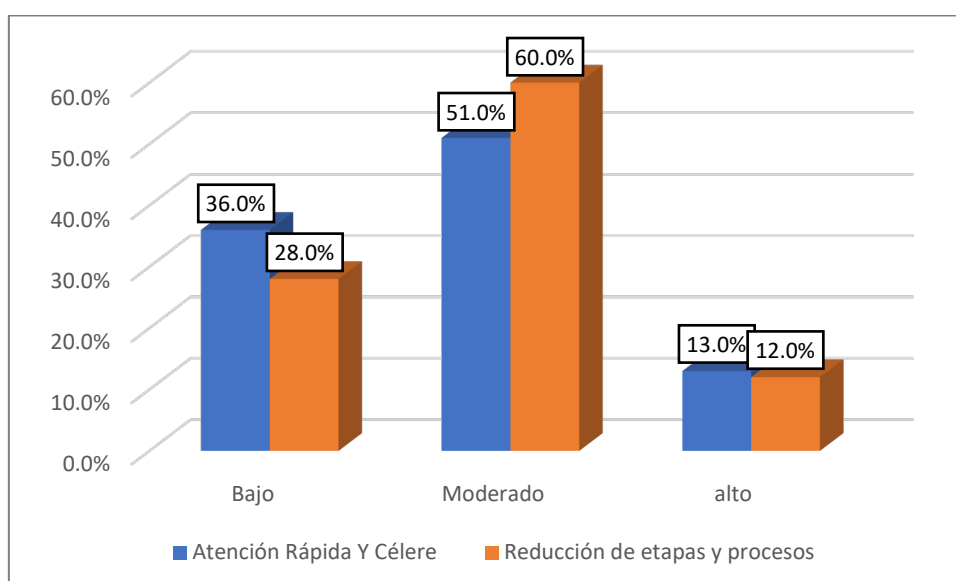
Tabla 4:

Frecuencias para gestión de tramitación de casos

Niveles	Atención rápida y célere		Reducción de etapas y procesos	
	f	%	f	%
bajo	28	36%	23	31%
Moderado	41	51.0%	47	60%
Alto	11	13%	10	12%
Total	80	100%	80	100%

Figura 4:

Niveles de las dimensiones de la gestión de tramitación de casos



Interpretación:

Según la Tabla 4, en relación a las opiniones de los encuestados, un 36% siente que la atención rápida es deficiente, y un 28% cree que la reducción de etapas y procesos también es insuficiente. Por otro lado, un 51% considera que la atención rápida es de nivel intermedio, y un 60% siente que la disminución de etapas y procesos se encuentra en un grado moderado.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Para determinar si la selección de los 80 casos de la fiscalía de violencia en Puente Piedra, que procesaron sus denuncias en la primera mitad del año 2023, se ajusta a una distribución normal, se llevó a cabo la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, apropiada para muestras que superan los 50 casos. En esta evaluación, notamos que el valor p para las dos variables en cuestión, la satisfacción del usuario y la administración de casos, es de 0,000, evidenciando que es menor a 0,05. Como resultado, desestimamos la hipótesis nula, que postulaba que ambas variables se ajustaban a una distribución Normal. Debido a la naturaleza no normal de los datos, se aplicará el test no paramétrico rho de Spearman para examinar la conexión entre las variables. Los resultados de esta evaluación se exponen en la Tabla 5.

Tabla 5:
Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,128	80	,000	,179	80	,000
Gestión de tramitación	,437	80	,000	,461	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Objetivo General: determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la gestión de tramitación de casos de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023.

La aplicación del test estadístico Rho de Spearman resultó en un coeficiente de -0,584**, lo que señala una correlación positiva moderada entre la gestión de casos y la satisfacción del usuario en la fiscalía especializada en violencia de Puente Piedra. Además, el valor de p, que es de 0,000, se encuentra por debajo del límite establecido de 0,05, respaldando así la afirmación de que hay una conexión considerable y estadísticamente significativa en este contexto. Por lo tanto, se

deduce que hay una relación importante entre las prácticas de manejo de casos y la complacencia de los usuarios en dicha fiscalía en Puente Piedra.

Tabla 6:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la gestión de tramitación de casos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra.

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Gestión de tramitación
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de tramitación	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Objetivo Específico 1: Identificar la relación entre atención rápida y célere y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023.

El análisis realizado mediante la prueba Rho de Spearman revela un coeficiente de 0.613*, lo que significa una correlación positiva y moderada entre la atención rápida y oportuna y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Lima Central. El valor p obtenido es de 0,001, situándose por debajo del límite crítico de 0,05, y por lo tanto, evidenciando un grado de significación estadística elevado. De esta información se desprende la conclusión de que hay una relación notable entre la eficacia en la atención y la complacencia del usuario en la entidad encargada de casos de violencia en Puente Piedra.

Tabla 7:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión atención rápida y celeridad organizacional y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra.

Correlaciones			Satisfacción del usuario	Atención rápida y celeridad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,613*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Atención rápida y celeridad	Coeficiente de correlación	,613*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

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

Objetivo Específico 2: Analizar la relación entre reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023.

Tabla 8:

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario de una fiscalía de violencia en Puente Piedra.

Correlaciones			Satisfacción del usuario	Reducción de etapas y procesos
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,533*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	80	80
	Reducción de etapas y procesos	Coeficiente de correlación	,533*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	80	80

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

El análisis con la prueba Rho de Spearman ofrece un coeficiente de 0,533*, señalando una correlación positiva y moderada entre la optimización en la reducción de etapas y procesos y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía especializada en violencia en Puente Piedra. El valor p, siendo de 0,004, se encuentra por debajo del umbral de 0,05, lo que refleja un grado de relevancia estadística considerable. Por lo tanto, se deduce que hay una conexión significativa entre la eficiencia en la minimización de etapas y procesos y el contenido de los usuarios en dicha fiscalía en Puente Piedra.

V. DISCUSIÓN

El capítulo actual ha estado enfocado en determinar la conexión existente entre la satisfacción de los usuarios y el manejo de casos en la fiscalía especializada en violencia en Puente Piedra durante el año 2023. Además, se han dirigido esfuerzos hacia dos metas específicas, utilizando técnicas de estadística inferencial que han derivado en conclusiones notables. Estos descubrimientos fueron analizados en profundidad y respaldados con una revisión meticulosa del marco teórico pertinente.

El primer objetivo particular se centró en descubrir la conexión entre una atención ágil y eficaz y la administración de casos en Puente Piedra en 2023. Los resultados clave muestran vínculos positivos y directos, aunque moderados, entre las dimensiones y variables discutidas. La prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de $r = 0,613$, evidencia que una inadecuada implementación del servicio rápido y eficiente puede estar directamente relacionada con insatisfacciones entre los usuarios. Se debe enfatizar la importancia de examinar continuamente la capacidad de respuesta a las necesidades urgentes, la efectividad de las soluciones y la satisfacción del cliente. Estos hallazgos encuentran similitud en estudios como el realizado por Calle (2021), que observó una correlación significativa ($r=0,646$) entre las expectativas del usuario y la gestión documental en un contexto gubernamental, lo cual señala la necesidad de implementar correctamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Adicionalmente, se puede encontrar paralelismo con la investigación de Ramírez (2021) sobre la gestión documental en COFOPRI, Ancash, identificando una correlación notable ($r=0,612$) entre las expectativas de los usuarios y la gestión de documentos. La base teórica se apoya en la literatura de Martins (2020), que enfatiza en el análisis de la satisfacción del usuario, entendida como el cumplimiento de sus necesidades o carencias, resultando en una experiencia positiva vinculada a las herramientas y plataformas de apoyo, incluyendo una evaluación continua de la calidad y puntualidad de los servicios ofrecidos.

En lo que respecta al segundo objetivo particular, que consistió en explorar la relación entre la agilización de etapas y procesos y la satisfacción de los usuarios

en la fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023, se han detectado correlaciones moderadas y directas entre estas dimensiones. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de $r=0,533$, indican que una gestión insuficiente en el procesamiento de casos podría afectar negativamente la capacidad de respuesta, generando obstáculos en el trabajo colaborativo y una disminución de la empatía.

Esto se relaciona con el estudio de Herreras (2021) en Huamanga, que muestra una correlación entre la capacidad de respuesta ($r=0,419$) y la administración identificable, subrayando que la falta de utilización plena del sistema de documentos puede llevar a una percepción negativa por parte de los usuarios. Otros estudios, como el de Calle (2021), también resaltan la correlación entre la capacidad de respuesta y la gestión documental ($r=0,692$), enfatizando la necesidad de una adecuada administración de documentos para mantener la satisfacción del usuario. Esto se alinea con el marco teórico de Martins (2020), que examina la importancia de la capacidad de respuesta en la organización.

La conexión entre la satisfacción del usuario y el manejo de casos en Puente Piedra en 2023, los resultados principales apuntan a una correlación positiva, directa y moderada entre las variables evaluadas. Mediante la prueba de correlación de rangos de Spearman, se confirmó esta relación con un coeficiente de $0,584$ y un nivel de significancia de $0,000$. Los resultados se pueden relacionar con investigaciones anteriores como las de Guzmán y Lafuente (2018), López (2018) y Aliaga (2020), que también revelaron conexiones significativas entre estas variables. En resumen, estos hallazgos indican que una adecuada gestión documental en entornos digitales es fundamental para alcanzar una satisfacción favorable entre los usuarios.

La investigación de Galarza identifica desafíos en tecnología y formación. La propuesta de modernización y actualización tecnológica resalta la importancia de una gestión eficiente en el ambiente laboral. Esto concuerda con el hallazgo del estudio en cuestión, donde una gestión efectiva de trámites, incluyendo la modernización tecnológica, podría mejorar la satisfacción del usuario.

Moncada evalúa la atención y calidad del servicio, vinculando el éxito con el profesionalismo. Aquí también vemos una relación con el estudio principal, ya que mantener altos estándares de calidad en la gestión de trámites puede resultar en una satisfacción del cliente elevada.

Loza enfatiza la importancia del tratamiento del personal y la formación profesional en el servicio público. Esto es aplicable al contexto de la gestión de trámites, donde un personal bien preparado y tratado adecuadamente puede responder mejor a las demandas de los usuarios, aumentando así la satisfacción.

La innovación digital propuesta por Lagrava en la gestión municipal es un ejemplo de cómo la tecnología puede agilizar trámites y aumentar la satisfacción del ciudadano. Esta idea concuerda con el enfoque del estudio sobre la importancia de la eficiencia en la satisfacción del usuario.

Este estudio se enfoca en la mediación judicial, pero su énfasis en la competencia y habilidad puede ser trasladado a cualquier ámbito donde la gestión de trámites sea crucial. La capacidad del encargado influye directamente en la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario en el contexto de la norma ISO 9001:2015 demuestra que la gestión de calidad continua es esencial. Esto se alinea con la necesidad de una gestión eficiente y enfocada en la satisfacción del cliente en los trámites.

Vamos a discutir cada uno de los párrafos mencionados y cómo se relacionan con el estudio sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de trámites. Además, procuraré redactar la discusión de manera única para evitar similitudes con otros textos. La investigación de Galarza identifica desafíos en tecnología y formación. La propuesta de modernización y actualización tecnológica resalta la importancia de una gestión eficiente en el ambiente laboral. Esto concuerda con el hallazgo del estudio en cuestión, donde una gestión efectiva de trámites, incluyendo la modernización tecnológica, podría mejorar la satisfacción del usuario.

Moncada evalúa la atención y calidad del servicio, vinculando el éxito con el profesionalismo. Aquí también vemos una relación con el estudio principal, ya que mantener altos estándares de calidad en la gestión de trámites puede resultar en una satisfacción del cliente elevada.

Loza enfatiza la importancia del tratamiento del personal y la formación profesional en el servicio público. Esto es aplicable al contexto de la gestión de trámites, donde un personal bien preparado y tratado adecuadamente puede responder mejor a las demandas de los usuarios, aumentando así la satisfacción.

La innovación digital propuesta por Lagrava en la gestión municipal es un ejemplo de cómo la tecnología puede agilizar trámites y aumentar la satisfacción del ciudadano. Esta idea concuerda con el enfoque del estudio sobre la importancia de la eficiencia en la satisfacción del usuario.

Este estudio se enfoca en la mediación judicial, pero su énfasis en la competencia y habilidad puede ser trasladado a cualquier ámbito donde la gestión de trámites sea crucial. La capacidad del encargado influye directamente en la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario en el contexto de la norma ISO 9001:2015 demuestra que la gestión de calidad continua es esencial. Esto se alinea con la necesidad de una gestión eficiente y enfocada en la satisfacción del cliente en los trámites. La insatisfacción encontrada en este estudio pone de relieve la importancia de revisar y mejorar los procedimientos. Esto enfatiza que una gestión inadecuada puede tener implicancias negativas en la percepción de los usuarios.

La investigación de Vargas sobre la tramitación de denuncias y satisfacción en una plataforma web estatal refuerza la idea de que una gestión adecuada y eficiente es fundamental para la satisfacción del usuario. Canales valida la relación entre calidad del servicio y satisfacción, una idea central en el estudio en cuestión.

La calidad se convierte en un determinante esencial para la percepción positiva de los usuarios.

La "Teoría de Confirmación de Expectativas" proporciona una base teórica para entender cómo las expectativas afectan la satisfacción del usuario. Aplicada a la gestión de trámites, resalta la necesidad de conocer y manejar las expectativas del usuario para lograr una satisfacción óptima. En resumen, estos estudios proporcionan una vista panorámica de los factores que influyen en la satisfacción del usuario, destacando la gestión de trámites, la modernización tecnológica, la calidad del servicio y la formación continua como elementos clave. La discusión de estos párrafos ofrece una comprensión integral de cómo se interconectan estos factores y contribuyen a la satisfacción del usuario en diferentes ámbitos, respaldando y enriqueciendo el estudio original.

VII. CONCLUSIONES

Primera

En cuanto al objetivo general que es establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de casos en una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023, luego de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, se ha determinado que existe un coeficiente estadísticamente significativo de 0.584**, confirmando la presencia de una correlación positiva y moderada. En consecuencia, se puede concluir que existe una conexión significativa entre las variables relacionadas con el manejo de trámites y la percepción de satisfacción por parte de los usuarios en una institución de justicia dedicada a casos de violencia en la localidad de Puente Piedra. Con base en las observaciones, se puede deducir que el nivel actual de manejo de casos no cumple con las expectativas de los usuarios de los servicios de la fiscalía de violencia de Puente Piedra. Al implementar modificaciones a los procesos y operaciones, es posible mejorar el servicio brindado a los usuarios.

Segunda

En cuanto al primer objetivo específico que es determinar la relación entre la atención oportuna y eficiente y la satisfacción de los usuarios de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023, luego de aplicar la prueba estadística rho de Spearman se obtuvo un coeficiente significativo de 0.613*. Este resultado confirma la presencia de una fuerte correlación positiva. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la dimensión de atención rápida y eficiente y la satisfacción del usuario en una fiscalía de violencia en Puente Piedra. La evidencia respalda la conclusión de que uno de los aspectos más apreciados por los usuarios es el tiempo de espera, tanto para recibir atención como durante el proceso de atención. Los usuarios prefieren que los trámites se realicen con la máxima eficiencia y rapidez posible.

Tercera

En cuanto al segundo objetivo específico, que es examinar la relación entre la reducción de etapas y procesos y la satisfacción de los usuarios en una fiscalía de

violencia en Puente Piedra, 2023, luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, los resultados indican un coeficiente significativo de 0.533*. Esto confirma la presencia de una correlación positiva y moderada. Consecuentemente, se puede concluir que existe una correlación significativa entre la dimensión de Reducción de etapas y procesos y la satisfacción del usuario en una fiscalía de violencia en Puente Piedra.

RECOMENDACIONES

Primera

Se aconseja a los directores de gestión empresarial implementar adecuadamente, a través de los recursos humanos, tecnológicos y logísticos disponibles, los diversos componentes necesarios para optimizar la administración y así alcanzar la meta de mejorar la calidad del servicio al público.

Segunda

Se recomienda implementar talleres de manera regular con el objetivo de optimizar la atención al ciudadano, particularmente mediante cursos enfocados en el manejo de tecnologías de la información y comunicación por parte del personal, a fin de agilizar la gestión documental y brindar una atención más eficiente a los problemas.

Tercera

Estimado gerente de recursos humanos, solicito que realice consultas sobre la satisfacción del usuario mediante la implementación de instrumentos de encuesta de un estudio que evalúa su capacidad de respuesta en la resolución de problemas utilizando sistemas de gestión de documentos. Es recomendable realizar talleres relacionados con el clima laboral organizacional, enfocándose en temas como el trabajo en equipo, la percepción de los empleados y la satisfacción. El objetivo es mejorar nuestra capacidad de responder a los ciudadanos de manera productiva, eficiente y eficaz.

REFERENCIAS

- Aenor, E. (2016). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. España.
- Aliaga, R. (2020). Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora. [tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3088046>.
- Andrade, E. (2019). Análisis de la gestión documental e incidencia en la atención al usuario en el gobierno autónomo descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas. [tesis de posgrado, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8926>.
- Araínga, W. (2021). Scientific Research Guide. Lima : Fondo Editorial UCH.
- Ayas, A., & Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system. Computers in Human Behavior Reports, 2(100032). doi:<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Bahillo, M. E., & Pérez, m. C. (2017). Gestión de la documentación jurídica y empresarial 3.a edición. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Behar Rivero, D. S. (2018). Introduction to Research Methodology (Rubeira, A. ed.). Cuba: Shalom. Recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2017). Research methodology. (4°ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Escudero, M. J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

- Bodes, A., & Ruiz, M. (2020). Combining Quality and Internal Control Procedures at Cuban Universities: A View Based on Document Management. *Economía y Desarrollo*. no.1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100004.
- Cabalé, E., & Rodríguez, G. (2020). Importance of Integrating Management Systems and its Connection with Development. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* n° 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000100018.
- Cabanacoza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016 (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Calle, B. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021 (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78066/Calle_RBR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmona A. (2014). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53- 80.
- Cerna, Y., & Delgado, J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*. n° 25. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000100285&script=sci_arttext.
- Cervantes, V. H. (2015). Interpretations of Cronbach's alpha coefficient. *Advances in Measurement*, 9-28. Obtenido de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf
- Creswell, J. W. (2014). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4 ed.). EE. UU.: SAGE Publications Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PViMtOnJ1LcC&printsec=frontcover&>

dq=research+design&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilqMW96snsAhUiLbkGHc
UnC4sQ6wEwAHoECAAQAQ#v=onepage&q=research%20design&f=false

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

García-González (2015) *Administración electrónica: de la evidencia de la gestión de documentos a la documentación de la gestión de procesos institucionales locales*.
<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45706>

Guerra, E., Neira, H., & Díaz, J. (2021). Development of an information security management system based on analysis methodology and risk identification in university libraries. *Información tecnológica*. no.5.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500145&script=sci_arttext.

Guzmán, L., & Lafuente, R. (2018). *Hacia la oficina cero papel: guía metodológica de aplicación de software profesional de gestión documental en Colombia*. [tesis de posgrado]. Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia]
<https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2667>.

Henríquez, S. (2022). *Public Municipal Innovation in Chile. Comparative analysis of the strategies of Puente Alto, Peñalolén, and Renca*. *Revista iberoamericana de estudios municipales*. n.25, 00102. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-17902022000100102&script=sci_abstract&lng=en.

Hernandez, Z. (2017). *Data Analysis Methods (Apuntes)*. Iberus, iniversidad de Rioja.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Research Methodology*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herreras, N. (2021). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019*. [tesis de posgrado, Universidad Peruana Los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037_48137200_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Iglesias, E. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Lacunza, A. C., Clark, R., & Marafuschi Phillips, M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP: El camino hacia el expediente electrónico. Revista ES, 1(1 y 2), e022. <https://doi.org/10.24215/27186539e022>
- Ilmudeen, A., & Bao, Y. (2018). Mediating role of managing information technology and its impact on firm performance: Insight from China. *Industry Management & Data Systems*, 118(4), 912-929. doi:<https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0252>
- López, F. (2018). Gestión documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06-Lima Metropolitana, 2017. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2945967>.
- López Riquelme, S. E. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología*, 7(1), 78–92. Recuperado a partir de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057L>
- López, A. (2019). Document Management: *Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 7(1), 1-17. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+\(2019\)](https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+(2019))
- López, P. (2020). La calidad del Sistema de Referencias y su impacto en la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo, Ecuador – 2019. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46897>
- Martelo, R. (2016). Software for Document Management, a Modular Component of the Information Security Management System (ISMS). *Inf. tecnol.* vol.26 no.2. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642015000200015&script=sci_arttext&tlng=pt.

- Medina, A & Diaz, M. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Mena, M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. ARIC vol.9 no.23 La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S241199702020000200004.
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). APA Standards 7th edition Citation and Referencing Guide (7ma ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Central. doi:<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Muñoz, C. I. (2016). Research methodology. México: Progreso S.A de C.V.
- Nieves, Y., Pupo, Y., Vargas, V., & Estrada, J. (2022). The design of an environmental management system in the provincial Historical Archive of Granma, Cuba. Universidad y Sociedad. no.2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200029&script=sci_arttext&lng=en.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: ESIC.
- Paris, M. (2015). Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. Castellón de la Plana.
- Pintado, V. (2016). El acceso a la información pública como medio de Participación ciudadana y control social (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Pomin, M., & Corda, M. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. Plata Clave (La Plata)(7), 1-3. doi:doi.org/10.24215/18539912e026

- Martin, K. (2020). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3(5), 139-153. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
- Ramirez, A. (2013). *Scientific Research Methodology*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ramírez, G. (2021). *Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%20G%20adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodríguez, J. (2020). FROM MANAGEMENT SYSTEMS TO THE INTEGRATED MODEL OF PLANNING AND MANAGING IN THE PUBLIC SECTOR: A REVIEW OF THE COLOMBIAN CASE. *READ. Revista Eletrônica de Administração*. <https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?format=html>.
- Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K., & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1577777008.pdf>
- Romero, G. (2017). *Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa de Lima y Callao, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Callao, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7098/Romero_ZWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, A. (2016). La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia. *Dictamen Libre*, 13(25), 95–101. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5691>

anexos

Tabla 1:

Operacionalización Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/intervalos
Satisfacción del usuario.	Podemos definir la satisfacción como las expectativas de los ciudadanos sobre la calidad y el valor de los bienes y/o servicios proporcionados por una entidad u organización.	Las capacidades operativas se evaluarán sobre la actitud individual y el servicio al cliente, la competencia profesional, la comodidad estructural, la organización estructural, el desempeño percibido y las expectativas de bienes y/o servicios.	Trato personal y atención al cliente.	Atención pronta e inmediata. Contacto directo o inmediato. Amabilidad y cortesía en el trato y proceso comunicativo.	Preguntas (Cuestionario)	ORDINAL Cuestionario de la gestión de tramitación de casos-denuncias en una fiscalía provincial penal de Lima Centro. 1=Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.	Relación Positiva. Relación negativa.
			Competencia profesional.	Servicio confiable, meticulado y escrupuloso. Personal capacitado y con conocimientos actualizados.	Preguntas (Cuestionario)		
			Rendimiento percibido.	Percepción del cliente.	Preguntas (Cuestionario)		

Tabla 2:

Operacionalización Gestión de tramitación de casos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/intervalos
Gestión de tramitación de casos de una fiscalía de violencia de Puente Piedra.	La gestión alude a la forma en cómo se organiza una fiscalía especializada en violencia contra la mujer.	La operacionalización alude a las dimensiones de procesos de organización y enfoque en el cliente-usuario.	Atención rápida y celeridad. Reducción de etapas y procesos.	Accesibilidad y procedimientos determinados. Simplicidad y sencillez	Preguntas (Cuestionario) Preguntas (Cuestionario)	ORDINAL Cuestionario de la gestión de tramitación de casos-denuncias en una fiscalía provincial penal de Lima Centro. 1=Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.	Relación Positiva. Relación negativa.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA FISCALÍA PROVINCIAL CORPORATIVA PENAL DE PUENTE PIEDRA

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:**

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

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: RENDIMIENTO PERCIBIDO.					
10. El rendimiento del servicio cumplió con mis expectativas.					
11. La eficacia del servicio fue adecuada					
12. El servicio ofreció un rendimiento consistente a lo largo del tiempo.					
13. El rendimiento del servicio superó mis expectativas.					
14. Me siento satisfecho con el rendimiento general del producto/servicio.					
15. El rendimiento del servicio fue adecuado en relación a lo esperado					
16. Recomendaría este servicio.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE CASOS

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:**

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

Ítem	Alternativas				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ATENCIÓN RÁPIDA Y CÉLERE.					
1. Mi solicitud fue atendida de manera rápida e inmediata.					
2. La organización respondió a mis preguntas y preocupaciones sin demoras innecesarias.					
3. La velocidad de la atención recibida cumplió con mis expectativas.					
4. El tiempo de espera para recibir asistencia fue mínimo.					
5. Los procesos y trámites fueron ágiles y no hubo retrasos innecesarios					
6. La información requerida se proporcionó de forma rápida y oportuna.					
DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE ETAPAS Y PROCESOS					
7. Los trámites que realicé fueron simplificados y sin procesos innecesarios					
8. La organización ha hecho un buen trabajo en eliminar etapas redundantes en los procedimientos que seguí.					
9. La reducción de etapas en el proceso contribuyó a una experiencia más eficiente para mí.					
10. Sentí que los procesos estaban optimizados para ahorrar tiempo sin sacrificar la calidad.					
11. La reestructuración y racionalización de los pasos en el proceso facilitó la realización de mis trámites.					
12. Recomendaría esta organización debido a su enfoque en simplificar y agilizar los procesos y procedimientos.					

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

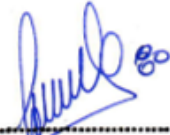
Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN: TRATO PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE							
01. La institución brinda una atención pronta e inmediata	X						
02. La institución se preocupa por establecer un contacto directo e inmediato	X						
03. La institución brinda una atención amable y cortés	X						
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							
08. La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas	X						
09. La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana	X						
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						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO.							
10. El rendimiento del servicio cumplió con mis expectativas.	X						
11. La eficacia del servicio fue adecuada	X						
12. El servicio ofreció un rendimiento consistente a lo largo del tiempo.	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: JHIMMY VALDEZ CALDAS DNI N° 72847149

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (MAESTRO EN DERECHO PENAL)



Jimmy Marino Valdez Caldas
 ABOGADO
 Reg. CAL 78301

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: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS



Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ATENCIÓN RÁPIDA Y CÉLERE.							
1. Mi solicitud fue atendida de manera rápida e inmediata.	X						
2. La organización respondió a mis preguntas y preocupaciones sin demoras innecesarias.	X						
3. La velocidad de la atención recibida cumplió con mis expectativas.	X						
4. El tiempo de espera para recibir asistencia fue mínimo.	X						
DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE ETAPAS Y PROCESOS	X						
7. Los trámites que realicé fueron simplificados y sin procesos innecesarios							
8. La organización ha hecho un buen trabajo en eliminar etapas redundantes en los procedimientos que seguí.	X						
9. La reducción de etapas en el proceso contribuyó a una experiencia más eficiente para mí.	X						
10. Sentí que los procesos estaban optimizados para ahorrar tiempo sin sacrificar la calidad.	X						
11. La reestructuración y racionalización de los pasos en el proceso facilitó la realización de mis trámites.	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

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

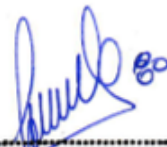
APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR: JHIMMY VALDEZ CALDAS DNI N° 72847149

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DERECHO PENAL (MAESTRO EN DERECHO PENAL)

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



Jimmy Marino Valdez Caldas
 ABOGADO
 Reg. CAL 78301
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

15, 06, 2023

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
	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						
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							
08. La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas	X						
09. La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana	X						
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						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO.							
10. El rendimiento del servicio cumplió con mis expectativas.	X						
11. La eficacia del servicio fue adecuada	X						
12. El servicio ofreció un rendimiento consistente a lo largo del tiempo.	X						
OPCIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE (<u> X </u>) 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: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS

Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ATENCIÓN RÁPIDA Y CÉLERE.							
1. Mi solicitud fue atendida de manera rápida e inmediata.	X						
2. La organización respondió a mis preguntas y preocupaciones sin demoras innecesarias.	X						
3. La velocidad de la atención recibida cumplió con mis expectativas.	X						
4. El tiempo de espera para recibir asistencia fue mínimo.	X						
DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE ETAPAS Y PROCESOS	X						
7. Los trámites que realicé fueron simplificados y sin procesos innecesarios							
8. La organización ha hecho un buen trabajo en eliminar etapas redundantes en los procedimientos que seguí.	X						
9. La reducción de etapas en el proceso contribuyó a una experiencia más eficiente para mí.	X						
10. Sentí que los procesos estaban optimizados para ahorrar tiempo sin sacrificar la calidad.	X						
11. La reestructuración y racionalización de los pasos en el proceso facilitó la realización de mis trámites.	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

- 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

C 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
	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						
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							
08. La institución acoge y asume las nuevas posiciones y tendencias jurídicas	X						
09. La institución implementa nuevas formas de atención ciudadana	X						
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						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO.							
10. El rendimiento del servicio cumplió con mis expectativas.	X						
11. La eficacia del servicio fue adecuada	X						
12. El servicio ofreció un rendimiento consistente a lo largo del tiempo.	X						

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): SI HAY SUFICIENCIA

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE TRAMITACIÓN DE CASOS



Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ATENCIÓN RÁPIDA Y CÉLERE.							
1. Mi solicitud fue atendida de manera rápida e inmediata.	X						
2. La organización respondió a mis preguntas y preocupaciones sin demoras innecesarias.	X						
3. La velocidad de la atención recibida cumplió con mis expectativas.	X						
4. El tiempo de espera para recibir asistencia fue mínimo.	X						
DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE ETAPAS Y PROCESOS							
7. Los trámites que realicé fueron simplificados y sin procesos innecesarios							
8. La organización ha hecho un buen trabajo en eliminar etapas redundantes en los procedimientos que seguí.	X						
9. La reducción de etapas en el proceso contribuyó a una experiencia más eficiente para mí.	X						
10. Sentí que los procesos estaban optimizados para ahorrar tiempo sin sacrificar la calidad.	X						
11. La reestructuración y racionalización de los pasos en el proceso facilitó la realización de mis trámites.	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

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

15, 06, 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



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: "Satisfacción del usuario y gestión en la tramitación de casos de una fiscalía de violencia en Puente Piedra, 2023", cuyo autor es LEON YARANGA LLIANA FIORELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 13 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 13- 08-2023 09:16:27

Código documento Trilce: TRI - 0648717