



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía
provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Huamantumba, Karol (orcid.org/0000-0002-4084-051X)

ASESORES:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso que cuida de mí en esta tierra, a mi estrellita en el cielo, mi hijo Joaquín Valentino Silva Velásquez a quien esperamos con todo nuestro amor.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, al asesor Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto, docente del programa académico maestría en Gestión Pública, quien nos motiva a cumplir el objetivo académico, a mi apreciada amiga Diana Leonor Rondan Quispe por acompañarme en mi vida académica y funcional durante muchos años, quien me impulso a culminar con el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.", cuyo autor es S.I.L.V.A.H.U.A.M.A.N.T.U.M.B.A K.A.R.O.L, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 08 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO DNI: 04635825 ORCID: 0000-0002-3218-871X	Firmado electrónicamente por: WCARCAUSTOCALLA el 13-01-2023 12:55:16

Código documento Trilce: TRI - 0513642

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA HUAMANTUMBA KAROL 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: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.", 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.

Nombre y Apellidos	Firma
SILVA HUAMANTUMBA KAROL DNI: 42876121 ORCID: 0000-0002-4084-051X	Firmado electrónicamente por: KSILVAH el 14-01-2023 15:18:30

Código documento Trilce: INV - 1008041

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de investigación	13
3.2. Variables de operacionalización	13
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Validez de los instrumentos por juicio de expertos	16
Tabla 2 Estadístico de Alfa de cronbach de la variable gestión administrativa	17
Tabla 3 Estadístico de alfa de cronbach de satisfacción del usuario	17
Tabla 4 Resultados de la variable gestión administrativa	19
Tabla 5 Resultados de la dimensión planificación	19
Tabla 6 Resultados del nivel de organización en la institución fiscal.	20
Tabla 7 Resultados de la dimensión dirección	20
Tabla 8 Resultados de la dimensión control	21
Tabla 9 Nivel de satisfacción del usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste	21
Tabla 10 Nivel de calidad de función recibida por los usuarios	22
Tabla 11 Resultados de la dimensión calidad técnica percibida	22
Tabla 12 Nivel de la dimensión de valor del servicio en la institución	23
Tabla 13 Resultados de la dimensión confianza	23
Tabla 14 Resultados de la dimensión expectativa	24
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre variables: gestión administrativa y satisfacción del usuario	25
Tabla 16 Coeficiente de correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 17 Coeficiente de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 18 Coeficiente de correlación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario	28
Tabla 19 Coeficiente de correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción del usuario	29

RESUMEN

El informe de investigación tuvo el propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022. La metodología corresponde a un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo de estudio fue básica, la muestra estuvo constituida por 80 usuarios, siendo los cuestionarios los instrumentos válidos a través de la técnica de juicio de expertos y confiables. Los resultados obtenidos fueron: la gestión administrativa es alta en un 80%; en la dimensión planificación es alta 77,50%; organización alta 80%; dirección alta 86,25% y control alto 76,25%. En la satisfacción del usuario fue alta 81,25%; la función recibida alta 81,25%; calidad técnica percibida alta 86,25%; valor del servicio alto 85,00%; confianza alta 82,50% y expectativa alta 87,50%. La conclusión fue existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario según el estadístico Rho de Spearman 0,570, es decir, fue positiva y moderada, la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo $\alpha \leq 0,05$ % con un nivel de confianza del 95%.

Palabras Clave: Gestión, administración, satisfacción, expectativa, valor del servicio

ABSTRACT

The purpose of the research report was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the Provincial Criminal Prosecutor's Office in the Fiscal District of Lima Northwest, 2022. The methodology corresponds to a positivist paradigm, quantitative approach, basic type, the sample was Consisting of 80 users, the questionnaires being the valid and reliable instruments through the expert judgment technique. The results obtained were: the administrative management is high in 80%; in the planning dimension it is 77.50%; high organization 80%; high management 86.25% and high control 76.25%. In user satisfaction, 81.25% was high; the function received high 81.25%; high perceived technical quality 86.25%; high service value 85.00%; high confidence 82.50% and high expectation 87.50%. The conclusion was that there is a relationship between administrative management and user satisfaction according to Spearman's Rho statistic 0.570, that is, it was positive and moderate, the bilateral significance, that is, the p-value is located at 0.00, the same as that found below $\alpha \leq 0.05\%$ at a 95% confidence level.

Keywords: Management, administration, satisfaction, expectation, service value

I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la naturaleza jurídica el Ministerio Público es una institución con autonomía que está organizada de manera jerárquica, administra procesos de justicia y defiende los derechos de los ciudadanos y otros aspectos legales (Art.1 del ROF 2018 del Ministerio Público), dentro de sus funciones se estipula vigilar que todas las instituciones del órgano jurisdiccional tengan su independencia en su administración. En esa medida, las fiscalías de las provincias son órganos de línea desconcentrados, para administrar justicia en primera instancia para recepcionar, analizar y evaluar denuncias en las provincias, para luego pasar a otras instancias superiores, establecidas en la LOMP, por ende, las fiscalías de provincia hacen ejercicio de su función penal cuando hay una orden de un delito acusado por un juez.

Además, de una de las acciones de las fiscalías provinciales como parte de la gestión administrativa referente a la anotación de bienes muebles e inmuebles infringidos por un menor de edad muchas veces no es analizada correctamente en los países donde la justicia no es eficiente, si es comprendida por error y con pruebas irrefutables a disposición de los jueces, solicitado por la corte por reparación civil. Otra de las acciones es el reconocimiento de cadáveres y necropsias de ley ordenado por un juez o peritos especiales encaso de que haya sospechas en las muertes respectivas (Ministerio Público Fiscalía de la Nación, 2022).

La gestión administrativa en las instituciones de justicia como un aspecto clave en el desarrollo en la atención a los usuarios desde las diferentes perspectivas que pueden ser: empresarial, económico, social, tecnológico, político y judicial. Los años 2020 y 2021, estuvo marcado por una crisis mundial que azotó a todos los países del orbe. De acuerdo con la OMS, declaró en emergencia a la salud pública el 30 de enero de 2020, categorizada como una pandemia por causa del COVID-19, que la epidemia se extendió a todos los países del mundo afectando a un gran número de personas (OMS, 2020). A nivel mundial se vivió en las diferentes instituciones del mundo, un colapso en la atención de los usuarios.

Además, es necesario señalar que la gestión administrativa se paralizó debido a la pandemia mundial y por ende la gestión administrativa se afectó a los

usuarios que requerían de atención administrativa. Es conveniente señalar que toda organización posee objetivos institucionales y no puede prescindir de ellas, es por ello que las organizaciones tuvieron que asumir nuevas formas de atención al usuario. Para enfrentar la realidad problemática las organizaciones tuvieron que adaptarse al uso de tecnologías y por otro lado, replantear los objetivos estratégicos acorde a las circunstancias de la coyuntura, asimismo, tuvieron que reestructurar la organización en la prestación del servicio público, actualizando las tareas de cada unidad organizativa, debido a una falta de agilidad en el trabajo prestado, la demora de la atención de los expedientes.

Prevaleciendo una burocracia administrativa que impide dar celeridad, asimismo, la falta de procesos de comunicación y actividades ordenadas, duplicidad en la realización de los trabajos, carencia de manuales que definan el trabajo, responsabilidades compartidas entre estamentos, sin indicadores de evaluación pertinente. Falta de programas de capacitación y las fallas en la optimización de los recursos (CIDH, 2009). De acuerdo a la CEPAL, mencionó la tendencia del paradigma del sistema abierto, indica la reforma de modernización del estado en la administración pública, que ayuden a transparentar a las gestiones mediante las rendiciones de cuentas, con participación de los ciudadanos y la articulación con otros actores para lograr valor público, aspectos interesantes para la gobernanza abierta y colaborativa. (CEPAL, 2018).

Queda muchos rezagos del accionar en la gestión administrativa con tendencia a la burocracia, por tanto, posee debilidades en los diferentes procesos de encargo administrativo como la planificación, organización, dirección y control, además, de verse afectada por los temas de corrupción que viven los países en las diferentes instancias públicas. A nivel nacional se aplicó una encuesta a los ciudadanos del país sobre la aprobación o desaprobación de la gestión administrativa del Ministerio Público entre los años 2013 al 2017, siendo los resultados del año 2017, el 19.8 % desaprueba la gestión administrativa en las zonas rurales y el 72.5% desaprueba la gestión administrativa en las zonas urbanas del país. Esta baja percepción del usuario se vincula a la falta de satisfacción del ciudadano, debido, al deterioro en la celeridad del trámite de atención en las denuncias y se acrecienta la desconfianza en la entidad.

Situación tensa que aumenta cuando no se cumple con la atención de los

expedientes en el plazo determinado, en la expedición de las normas y en la aplicación de las sanciones en la atención del requerimiento, contraponiendo el derecho fundamental del usuario (Ministerio Público. Fiscalía de la Nación, 2018; Canelo, 2006). Desde la perspectiva de ir en contra del art. 84 de la constitución, donde se acumula la documentación y se retrasa la resolución de los procesos, comprometiendo la falta de confianza por parte de los ciudadanos y la seguridad jurídica de nuestro país, por otro lado, el incremento en la falta de resolución del juez se queda relegada en el tiempo, siendo la solución menos oportuna por la tardía respuesta. (Ministerio Público. Fiscalía de la Nación, 2018; Canelo, 2006).

En este caso particular la pesquisa se presenta desde las atribuciones que asume la Fiscalía Penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste en los años 2020-2021, donde no se encuentra definida de manera clara las metas, objetivos, los recursos y actividades que se desarrollan en un tiempo determinado, es débil todavía el proceso de la planificación en la actividad práctica, los pocos recursos que se cuenta no se distribuyen de manera operativa porque no hay una estructura fluida que permita optimizar el talento humano en la solicitud de las imputaciones que presenta el usuario, recursos financieros, tecnológicos, logísticos y de información, es débil la organización en la aplicabilidad de las actividades, poco liderazgo, motivación y comunicación, es decir, débil en la dirección y en el control las tareas previstas no están alineadas a las estrategias planificadas, con la finalidad de poder resolver problemas y evaluar los efectos que permitan redirigir las necesidades de los usuarios.

Por tanto, a partir de lo descrito urge la necesidad de formular el problema general como: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal Lima noroeste, 2022? A su vez se presentan los siguientes problemas específicos como: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal Lima noroeste, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022?. d) ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022?

La justificación teórica la gestión administrativa se sustenta en la percepción de Mendoza –Briones (2017), que esboza la importancia del servicio administrativo desde un enfoque sistémico que orienta los objetivos estratégicos en dirección a las funciones de la gestión por procesos, desde las dimensiones: planeación, organización, dirección y control. El vacío del conocimiento se sustenta en utilizar una estrategia digital que permita seguir el flujo de los expedientes y cuando es necesario identificar el expediente evaluado otorgar la celeridad del caso antes, durante y después.

La variable satisfacción del usuario se asumen desde la perspectiva teórica de Mejías y Manrique (2011), indicaron que el nivel de percepción que posee el usuario es fundamental en la gestión administrativa, alcanzando como resultado al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. En este caso, las organizaciones deben entender la aplicación de la calidad de la prestación recibida, la calidad técnica recibida, valor del servicio, confianza y expectativa.

La justificación metodológica radica en el enfoque de la investigación y en la elaboración de instrumentos válidos y confiables que otros investigadores puedan utilizar de acuerdo a la temática investigada, siendo un aporte de la investigación, desde la perspectiva epistemológica y el valor práctico del estudio se fundamenta en la concepción de Aristóteles desde el ámbito del hábito, además, la acción social y el concepto de responsabilidad moral, que se inicia con la conducta del obrar humano de manera voluntaria y responsable, por tanto, en toda sociedad el arte de gobernar se plasma en el fin último del hombre la felicidad, la práctica de la virtud y el ejercicio del valor moral (Sánchez y Cuellar, 2018).

En esa medida, se presenta el objetivo general como: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. Así como los objetivos específicos como: a) Determinar la planificación y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. b) Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. c) Determinar la relación entre organización y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. d) Determinar la relación entre el control y la satisfacción del

usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022.

También se presenta la siguiente hipótesis general como: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. Con las siguientes hipótesis específicas de la siguiente manera: a) Existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. b) Existe relación directa entre la organización y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. c) Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022. d) Existe relación directa entre el control y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a los estudios a nivel internacional, el estudio realizado por Cuervo (2021), cuyo trabajo de investigación fue en Colombia, tuvo como objetivo describir la aplicación del marco legal y el trámite administrativo conforme a normas vigentes. Tuvo un diseño descriptivo y enfoque cualitativo, la muestra fue no probabilista tomando en consideración veinte y cuatro casos o sentencias. La conclusión fue que los representantes judiciales de acuerdo a su competencia y al marco de la ley deben facilitar la recuperación de la cartera, mejorando la gestión de riesgo, así como también, salvaguardas los recursos de la entidad.

Desde la perspectiva de González et ál. (2020), la investigación realizada en el Ecuador, tuvo como meta elaborar un tipo de gestión administrativa, para la recolección se utilizó las encuestas y entrevistas. La conclusión fue que existe una inexperiencia de la precisión técnica y científica en la tarea administradora, además, del desconocimiento de los procesos administrativos y no existe una planeación estratégica definida.

Desde otro enfoque de investigación Rodas (2020), cuyo trabajo fue en Ecuador, tuvo como objetivo fundamentar la importancia de contar una buena administración pública, la investigación fue de enfoque cualitativo, usó la técnica de revisión bibliográfica y documental y los instrumentos como la guía de revisión documental y bibliográfica. La conclusión fue implementar un nuevo modelo de gestión administrativa al servicio de usuario y con obligación inexcusable en base a los fundamentos teóricos y praxis administrativa.

Para Méndez (2019), cuyo estudio fue en Ecuador, tuvo como objetivo expedir normatividades que permita simplificar y unificar las gestiones administrativas, la metodología fue el análisis de estudio de casos siendo la muestra los expedientes de los ciudadanos para formación o impugnación. La conclusión fue que, con la implementación del Código Orgánico Administrativo, se pretende regular la unificación y simplificación de los procesos administrativos que en décadas pasadas se han visto inútiles por lo engorroso sobre todo evitar el abuso de poder por parte de los administradores.

Para Castiglioni (2018), cuyo trabajo fue realizada en Argentina, tuvo como objetivo implementar un mecanismo de gestión en las oficinas judiciales, el estudio

fue exploratorio, para el recojo de información se contó con entrevistas, reuniones y búsqueda bibliográfica. La conclusión fue implementar el Sistema de Indicadores de Gestión Modular para armar “SIGMA” como una herramienta guía que permita gestionar y acelerar la atención de la ciudadanía con transparencia y calidad en el tiempo estipulado, además, que con ello se espera la mejora continua en el sistema de justicia.

Por otro lado, a nivel nacional se presenta el estudio de Phang (2020), cuyo estudio fue elaborado en Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio de manera globalizada. El tipo de investigación fue básico, en cuyo diseño no se manipulan las variables, la muestra fue 220 contribuyentes. El instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que en cuanto al área de atención los usuarios mostraron satisfacción, pero la insatisfacción se dio al momento de orientar al administrado igualmente la insatisfacción se evidenció en lo que concierne a la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y tan solo la empatía fue la dimensión satisfactoria.

Así también, el estudio realizado por Santos (2019), fue realizado en Huancayo. La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo y diseño no experimental; la muestra fueron 131 usuarios por medio del aleatorio simple. La conclusión nos indica que el servicio que se brinde debe ser de calidad donde el usuario se sienta satisfecho por la atención recibida desde el ámbito de la comunicación, la transparencia y la expectativa para lograr tal meta, pero a pesar de las limitaciones e inconvenientes en el periodo fiscal de 2018 la satisfacción del usuario ha sido regular.

En la misma perspectiva, Ferro et ál. (2018), cuyo estudio de investigación fue en Colombia. El trabajo investigativo fue análisis de estudio de casos siendo la muestra los expedientes electrónicos del poder judicial. La conclusión fue que el acceso a la administración de justicia está fundamentado en la constitución y que todo ciudadano tiene derecho y además que sus solicitudes deben ser atendidas en el proceso contencioso-administrativo y a su vez permitirá que la gestión de esta entidad sea eficaz y eficiente.

Para Valverde (2017), cuya investigación fue elaborada en Ancash tuvo como objetivo determinar el nivel de insatisfacción del usuario, el diseño corresponde a la no manipulación de las variables, la unidad de observación fue 59

usuarios. La conclusión fue que la inadecuada atención al administrado se refleja desde la perspectiva de la fiabilidad que alcanza el 84.75%, desde la sensibilidad la insatisfacción se ubica en un 88.14%, la tangibilidad a un 76.27% de insatisfacción, el 71.19% de los usuarios no siente el aseguramiento o atención debida de su trámite y solo el 59.3% de los usuarios manifiestan encontrar empatía por parte de los servidores del Estado.

Asimismo, la investigación realizada por Maldonado (2017), cuyo trabajo fue realizada en la provincia de Huarochirí. La investigación tuvo como propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la DEMUNA. El trabajo fue cuantitativo y de nivel descriptivo; se consideró una muestra de cincuenta administrados. Concluye que hubo una satisfacción media en la aplicación de instrumentos con respecto a la opinión, información y organización que ejecuta el servidor público donde se evidenciaron el 98%, 94% y 90% respectivamente un alto nivel de satisfacción del público atendido.

En la misma línea Angulo (2017), cuyo trabajo fue realizado en la Región Callao, tuvo como propósito corroborar la eficacia de la prestación de atención, dada por los trabajadores de la Aduana Aérea y Postal, la investigación fue cuantitativa con nivel descriptivo; la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento en base al modelo SERVQUAL; la muestra estuvo conformada por 120 administrados. Concluyó que hubo una buena gestión administrativa de 79.24% y baja en 18.22% y una satisfacción del usuario con expectativas destacadas en 2.54%.

Para la variable gestión administrativa se cuenta con los planteamientos de Robbins y Coulter (2010) que conciben que la gestión administrativa tiene que ver con las diligencias emanadas por otros con la finalidad de que estas se ejecuten de manera eficaz y eficiente. Este proceso administrativo está fundamentado en la acción del gerente que es él que crea y coordina las actividades de la empresa, asegurando que todos los trabajadores realicen las funciones de manera correcta, pero si existiera algún inconveniente, el gerente está llamado a buscar la causa y solucionar la dificultad.

Se rescata de los autores las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. (Robbins & Coulter, 2014; Munch, 2010). Se presenta en función a las características generales de gestión entre el gerente y todas las actividades

para obtener un buen rendimiento. La productividad orientada al trabajo útil, necesario y eficaz de acuerdo al perfil del puesto. La lealtad de la fuerza laboral en el desarrollo de la sinergia, coordinando las diversas actividades laborales en función a los objetivos planeados. La relación entre el gerente y el trabajador es vital a través de la comunicación y el liderazgo que ejerce el líder frente a sus trabajadores.

Mientras que la administración pública está contemplada por una serie de estamentos del sector público con la labor de administrar y gestionar a los organismos e instituciones y demás sectores del Estado, por ende, su función consta en establecer y fomentar una relación en base a la ética entre el órgano representativo y la ciudadanía (Fortún, 2022).. El gerente ofrece su servicio en función del bien común para transformar la gerencia estatal. Asume además, la perspectiva clásica de una gestión como la administración desde las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. En términos generales coadyuvan a compensar las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio o bien utilitario, avala las relaciones jerárquicas impuestas en el organismo, orienta el trabajo en función a un órgano de línea, vigila la prestación del servicio a los clientes utilizando los recursos humanos, la tecnología y la economía dentro de una organización.

Para Fayol (1971), paradigma de la administración fundamentado en la especialización del trabajo, evolución del fenómeno administrativo, identificación de criterios, principios que son directrices para alcanzar las funciones.

Concebida como un aspecto social de la estructura organizacional. Cuyas dimensiones son: organización, dirección, coordinación y el debido control por medio de la gerencia. Por tanto, la aplicación de una adecuada gestión garantizará el predominio y el éxito de cualquier tipo de empresa aplicando los principios planteados por el modelo. Siendo los principales: la especialización, orientación hacia la normativa, el mando, dirección, subordinado.

Así también, los autores Gitman & McDaniel (2007) señalaron que el proceso de planeación inicia cuando se detecta los problemas a los que hay que hacerles frente y las oportunidades que el equipo puede encontrar para utilizarlas adecuadamente. Cuando se refiere a la dirección Gitman y Mc Daniel (2007) mencionaron que aquel que dirige la empresa o institución debe ser un líder que

motive a los trabajadores, con la finalidad de obtener que todos los miembros de esa organización se logren identificar con los objetivos que persigue la empresa. El líder guía y motiva al personal a su cargo, jugando un protagonismo fundamental en la organización. La finalidad es que se logren las metas planteadas. Por ello, que el director junto con su equipo establece metas, toman decisiones. Es el que guía y acompaña a los trabajadores durante todos los procesos motivando a los trabajadores para que realicen su trabajo de la forma más adecuada logrando alcanzar los objetivos trazados.

En lo que respecta al control se realiza la medición de los resultados comparando con lo que se tenía planeado, la finalidad es buscar la mejora continua. La inspección es la cuarta etapa de todo el procedimiento administrativo y es aquí donde se tiene que verificar que todo salga de acuerdo a los objetivos y alcanzando las metas propuestas desde un inicio. Finalmente, una definición sobre control realizada por Gitman y Mc Daniel (2007), indicaron que implica monitorear, evaluar la aplicación de la planeación con el logro de los objetivos, tomando las medidas correctivas en el momento preciso.

Desde el basamento de Chiavenato (2009) indicó que la administración se desarrolla a través del proceso administrativo en las instituciones para lograr sus objetivos, esta conceptualización permite dosificar la objetividad y el devenir de las empresas. Por ello es importante gestionar la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos planeados. Referente a la planeación Chiavenato (2009) señaló que en esta primera etapa se debe plantear que objetivos para alcanzar y determinar todas las acciones necesarias y lograr obtener resultados favorables. Además, dentro del proceso de gestión el planeamiento es la primera etapa y como primer paso es necesario conocer la realidad, es decir, los problemas y el contexto donde todo se desarrolla la tarea administrativa, partiendo de un diagnóstico se plantean objetivos, plantear cómo hacerlo, es decir, las estrategias más adecuadas a emplear y el presupuesto para llevar a cabo todo lo planificado.

En cuanto, a la organización Chiavenato (2009) menciona que tiene como función llevar las acciones particulares para conseguir los niveles estratégicos deseados, a esta acción la denominan especialización; así también, se centra en agrupar las actividades en una estructura lógica denominada departamentalización. Por tanto, se puede decir que la organización constituye un sistema social. Este

sistema social, está integrado por equipos de personas que persiguen alcanzar un objetivo común, además, en la organización existe un orden jerárquico en donde hay normas y reglas. Se puede decir, entonces, que la organización es un proceso que busca estructurar el trabajo para lo cual establece autoridades y un orden jerárquico. En cada estamento le corresponde responsabilidades específicas, estableciendo autoridades y tareas para optimizar la labor que se realiza (Amaru, 2009).

Referente a la satisfacción del usuario es el resultado del uso de un bien o servicio del usuario en un momento determinado y le permite evaluar lo que decepciona, dando así una percepción positiva o negativa, es decir, manifestándose satisfecho o insatisfecho (Saren, 2007 en Ortiz et ál., 2014). En esta misma línea otros investigadores como Kotler & Armstrong (2003), señalaron al referirse a la satisfacción del cliente o usuario que esta se da luego que el cliente o usuario realice la evaluación la misma que se realiza después de haber realizado un consumo respectivo. El usuario medirá el grado de cumplimiento de lo que espera el cliente y lo que recibe realmente. Entonces, una institución o empresa debe conocer si el usuario se encuentra satisfecho con el servicio que se le ha brindado, esto es importante a fin de que este usuario pueda recomendar a otros usuarios, lo cual mejoraría la imagen de la institución pública.

Por ello, se ha visto conveniente tomar el modelo de análisis de factores de Mejías y Manrique (2011) donde nos brinda medios para la puesta en marcha por medio de un Barómetro noruego ASCI, con la finalidad de conocer y saber la satisfacción de los administrados evidenciado en los cinco postulados al cual fueron sometidos: (a) la calidad de función percibida: este acápite responde a la manera que la empresa o institución ofrece el servicio, donde, la empresa o institución conoce las necesidades del usuario y ofrece el servicio de acuerdo a estas expectativas, (b) la calidad técnica percibida: en este apartado se refiere a las características propias del servicio que se ofrece, si los equipos y el material son de la mejor calidad lo que permite brindar un servicio oportuno, especializado logrando de esta manera entregar un servicio con valor agregado, (c) Valor del servicio, en este acápite corresponde a la relación precio – calidad, es decir, lo que paga el cliente por el servicio debe ser de acuerdo a la calidad del producto o servicio que recibe, si el cliente recibe un buen servicio entonces estará satisfecho

con la inversión que realizó, (d) Confianza: este apartado tiene la intencionalidad de brindar un buen servicio que incluso exceda las expectativas del cliente, este va a convertirse en un cliente fiel que ayudará a la empresa o institución a atraer más clientes, toda vez que al recibir un buen servicio confía en que la empresa o institución seguirá brindando un servicio de calidad, (e) Expectativa: se refiere o no es otra cosa que la idea preconcebida que el usuario piensa que va a recibir de parte de la empresa, entonces, el cliente espera que la empresa cumpla con lo ofrecido, si lo hace está satisfecho, pero, si la empresa o institución excede esa expectativa estará feliz. Finalmente, esta situación se presenta, toda vez que la empresa u organización vende una marca, ofrece beneficios a través de la publicidad y promoción, entonces crea expectativas en la comunidad, quienes esperan que la organización cumpla con lo ofrecido.

III. METODOLOGÍA

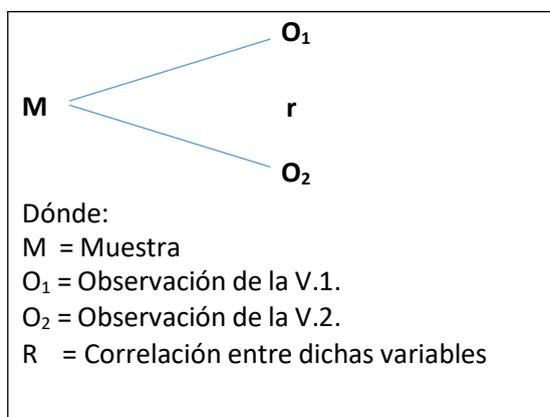
3.1. Tipo de investigación

La indagación corresponde al tipo de investigación básico, debido a que se enmarca en fundamentos teóricos concluyentes por los autores, tales resultados que se presenten en el estudio permitirán ser la base para subsiguientes investigaciones que desean continuar este corte investigativo (Sierra, 2008).

Diseño de investigación

El trabajo investigativo no recurrió a la manipulación de variables siendo no experimental. Así mismo fue descriptivo correlacional porque pretende relacionar las variables en estudio como es el caso de los constructos gestión administrativa y satisfacción del usuario. (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño es:



3.2. Variables de operacionalización

Definición conceptual

Gestión administrativa. Consiste en el servicio administrativo posee un enfoque sistémico que orienta los objetivos estratégicos en dirección a las funciones de la gestión de proceso como planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza – Briones, 2017).

Definición operacional

Las dimensiones que se consideran son: planificación, organización, dirección y control. El cual es medido mediante el cuestionario.

Definición conceptual

Satisfacción del usuario. Se refiere a la percepción que posee el usuario como resultado al cotejar lo que espera el cliente y lo que realmente recibe al usar un bien o servicio (Mejías y Manrique, 2011).

Definición operacional

Considerando los siguientes aspectos dimensionales: como la calidad del funcionamiento que se percibe, la calidad técnica, valor de la atención que se percibe, la confianza y las atenciones. Se mide mediante un cuestionario.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población.

Son un conjunto de sujetos de los cuales presentan ciertas particularidades semejantes, y se desenvuelven en un entorno o una semejante realidad, los mismos que satisfacen el criterio del investigador (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido dentro de las características de la unidad de observación se encuentran los usuarios que presentan sus denuncias, quejas, reclamos en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, considerando la cantidad de 99 usuarios en Setiembre del 2022 registrados en la fiscalía.

Criterios de inclusión.

Se incluyeron usuarios que fueron atendidos en el mes de Setiembre 2022 en la institución, con casos de reclamos y que pasaron a otras instancias, los mismos que aceptaron participar en la encuesta y los mismos que hacen uso del servicio.

Criterios de exclusión.

Se excluyeron usuarios cuyos casos de reclamos que fueron archivados, tampoco pasaron a otras instancias por carecer de pruebas contundentes, o los que

no fue posible ubicarlos por la distancia de su domicilio hasta la institución.

Muestra

Con la intención de La muestra fue de 80 usuarios que se atiende a la hora de presentar su expediente en la ventanilla de ingreso por mesa de partes. Para obtener el tamaño de muestra se empleó la fórmula de cálculo estadístico para poblaciones finitas.

Muestreo

El muestreo usado en la investigación fue probabilístico o de manera aleatoria, donde cualquiera de la población salió elegido con la intención de generalizar los resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis

Se consideró a un usuario que cumple con los requisitos para el análisis respectivo, y los resultados sean generalizados con cualquiera de las unidades de análisis elegidas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

De acuerdo a Canales (2006) indica que las técnicas consisten en el método que se utiliza para poder obtener la información de la muestra, que se recogerá a través de sus opiniones, percepciones, comportamiento a través de cuestionario o entrevistas. Los medios utilizados para el recojo de la información fueron las preguntas formuladas, que de acuerdo a Hernández et. al, (2014) indican que el cuestionario es un conjunto de ratios a las variables dispuestas a evaluar.

A fin de medir la variable Gestión administrativa se recurrió a un cuestionario que sirvió como instrumento, constituido por 15 ítems adaptado de la autora por 15 ítems adaptado del autor Robbins & Coulter, 2014; Munch, 2010 distribuido en cuatro dimensiones: (5 ítems) planificación, (3 ítems) organización, (3 ítems) dirección, (4 ítems) control.

Con el propósito de medir la variable satisfacción del usuario se hizo uso acumulado de preguntas como herramienta de recopilación de datos adaptados al autor constituido por 15 ítems distribuidos cinco dimensiones: (4 ítems) calidad de

función recibida, (3 ítems) calidad técnica percibida, (3 ítems) valor del servicio, (2 ítems) confianza, (3 ítems) expectativa.

Se desarrolló la validez de los instrumentos donde se efectuó con la opinión de los expertos “juicio de expertos”, este procedimiento consistió en poner a consideración el instrumento a tres expertos, respecto de las 15 preguntas para cada una de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario. Además, del uso de la escala tipo Likert para evaluar aptitudes de los usuarios con puntuaciones del 1 al 5, la cual será utilizada para la recolección de datos, dichos profesionales analizaron el instrumento considerando los fundamentos siguientes: pertinencia, relevancia y claridad. Por lo que los instrumentos cumplieron las tres condiciones requeridas procediéndose con la suscripción del certificado de validez precisando su suficiencia (instrumento de validación anexo).

Tabla 1

Validez de los instrumentos por juicio de expertos

EXPERTOS	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Condición
Dra. Sánchez Aguirre Flor de María	Si	Si	Si	
Dra. Córdova Calle Elia	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Orbe Pérez Dennis Joao	Si	Si	Si	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 muestra la validez a través de la puntuación de los expertos en ambas variables, obteniendo un puntaje de 4.7 en promedio para las dos variables.

Para cada una de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario. Además, del uso de la escala tipo Likert para evaluar aptitudes de los usuarios con puntuaciones del 1 al 5, la cual será utilizada para la recolección de datos, dichos profesionales analizaron el instrumento considerando los fundamentos siguientes: pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia. Por lo que los instrumentos cumplieron las tres condiciones requeridas procediéndose con la suscripción del certificado de validez precisando su suficiencia.

Confiabilidad.

Para la confiabilidad se realizó la prueba piloto, para la primera variable Gestión administrativa se obtuvo como resultado 0,939 y para Satisfacción del usuario como segunda variable de 0, 957 según la fórmula estadística de Alfa de Cronbach, por ser politómica.

Tabla 2

Estadístico de Alfa de cronbach de la variable gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa	
Alfa de Cronbach	Número de Elementos (preguntas)
0.804	15

La tabla 2 muestra el Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa, obteniendo un resultado alto de 0.80, en la que indica que el instrumento es confiable para su aplicación en campo.

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

Tabla 3

Estadístico de alfa de cronbach de satisfacción del usuario

Variable 2: Satisfacción del usuario	
Alfa de Cronbach	Número de Elementos (preguntas)
0.793	15

La tabla 3 muestra el estadístico de alfa de cronbach de la satisfacción del usuario, obteniendo un buen resultado de 0.793, indicando que el instrumento cuenta con una alta validez.

En conclusión: Ambos resultados de los instrumentos de gestión administrativa y satisfacción del usuario, muestran una alta validez, indicando que dichos instrumentos están listos para su aplicación en campo.

3.5. Procedimientos

Primero se realizaron las coordinaciones con el presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, para realizar la investigación y se aplique los instrumentos respectivos. Segundo, se realiza la carta

de presentación solicitada previamente por la investigadora para efectos de que nos autorice el uso de las instalaciones de la institución y organizar a los usuarios para solicitar el consentimiento informado previamente se tiene una coordinación con el servidor de mesa de partes para aplicar las encuestas antes de ello los usuarios tomaron conocimiento y otorgo su consentimiento para la recopilación de datos (otros anexos). Señalando, que para tal fin se dio cumplimiento las disposiciones vigentes de distanciamiento con la finalidad de prevenir contagio por Covid-19. Finalmente, la información obtenida fue procesada mostrándose en los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para en análisis de datos se realizó en dos fases: descriptiva, donde se tabulan los datos recogidos y organizados en función a los datos recolectados y consolidados en Excel para ser interpretados mediante la estadística descriptiva. Luego en la fase inferencial se corroboró la hipótesis usando el estadístico de correlación de Rho Spearman por ser datos de la variable cualitativa nivel ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Cabe precisar, dentro de la ética del investigador es de moral citar y referenciar de acuerdo a los créditos de los autores. Además, se considera el principio de autonomía respetando los valores, se solicitó la autorización de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste para la aplicación de los instrumentos a los usuarios con el consentimiento informado de manera voluntaria.

Referente a la no maleficencia se aplicó sin dañar a la institución, personas, animales o seres vivos, cuidando la información. El principio de beneficencia, derivado de su participación en el estudio y de justicia en considerar a los investigadores, con trato igualitario, equidad, anonimato y confidencialidad. Por ende, se dio cumplimiento a la normativa y reglamento en la presentación de este tipo de trabajos conforme a lo dispuesto por la Universidad.

IV. RESULTADOS

Se tienen los siguientes resultados de estudio obtenidos del procesamiento y análisis de la base de datos.

4.1. Resultados descriptivos

Se tienen los siguientes resultados de estudio obtenidos del procesamiento y análisis de la base de datos.

Tabla 4

Resultados de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	15	18,75	18,75	20,00
	Alto	64	80,00	80,00	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de los datos de campo

La tabla 4 indica el nivel de gestión administrativa en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, aplicado a 80 sujetos muestrales, donde el 1.25% de gestión administrativa es baja, el 18.75% es medio y el 80% es alto. Lo que indica que existe una adecuada gestión administrativa en sus dimensiones con un proceso de la administración en la planificación, organización, dirección y control en la institución, pero se puede mejorar a la mejora los procesos respectivos.

Tabla 5

Resultados de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	17	21,25	21,25	22,50
	Alto	62	77,50	77,50	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de los datos de campo.

La tabla 5, muestran el nivel de planificación en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, aplicado a 80 sujetos muestrales, indicando que es bajo en 1.25%, el 21,25% medio y el 77.5% alto. Indicando que existe un nivel de planificación en los procesos que realiza la institución referente a los procesos administrativos, con instrumentos de gestión para una mejor planificación.

Tabla 6

Resultados del nivel de organización en la institución fiscal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	8,75	8,75	8,75
	Medio	9	11,25	11,25	20,00
	Alto	64	80,00	80,00	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de datos de campo

La tabla 6 indican los resultados del nivel de organización de la variable gestión administrativa, aplicado a 80 sujetos muestrales, resultando que el 8.75% es bajo, el 11.25% es medio y el 80% es alto. Lo que indica es que existe una buena organización en las diferentes áreas de la institución, con una buena gestión en el proceso de la administración institucional.

Tabla 7

Resultados de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	10	12,50	12,50	13,75
	Alto	69	86,25	86,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de datos de campo

La tabla 7 muestra el nivel de dirección aplicado en la fiscalía de Lima Noroeste, aplicado a 80 sujetos muestrales, resultando que el 1.25% es bajo, el 12.50% es medio y el 86.25% es alto. También indica que la institución realiza una gestión adecuada en el proceso de la administración con buena distribución de tareas para obtener resultados óptimos en los procedimientos fiscales.

Tabla 8*Resultados de la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,75	3,75	3,75
	Medio	16	20,00	20,00	23,75
	Alto	61	76,25	76,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de resultados de campo

La tabla 8, indica los resultados de la dimensión de control, aplicado a 50 sujetos muestrales, donde el 3.75% es bajo, el 20% es medio y el 76.25% es alto. Quiere decir que, existe buen control en los indicadores de cumplimientos de metas, de retroalimentación y otros procesos que hacen la gestión administrativa más eficiente en la institución.

Tabla 9*Nivel de satisfacción del usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	14	17,50	17,50	18,75
	Alto	65	81,25	81,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de resultados de campo

En la tabla 9 indican el nivel de satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal en el distrito de Lima noroeste, aplicado a 80 sujetos muestrales, donde indica que el 1.25% es bajo, el 17,50% es medio y el 81.25% es alto. Mostrando que existe una buena satisfacción por parte de los usuarios en las atenciones de casos diferentes que atiende la fiscalía, con una gestión adecuada para los trámites de los expedientes, acercándose a las expectativas positivas de los usuarios.

Tabla 10*Nivel de calidad de función recibida por los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	14	17,50	17,50	18,75
	Alto	65	81,25	81,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de campo.

La tabla 10, indican el nivel de calidad de la variable, en función a las actividades brindadas por la institución, aplicada a 80 sujetos muestrales, mostrando que el 1.25% es baja, el 17,50 es media y el 81,25% es alta. Quiere decir que, existe una buena percepción de calidad por parte de los usuarios en la atención recibida de todos los procesos penales emitidos y recepcionados en la fiscalía penal del distrito de Lima noroeste.

Tabla 11*Resultados de la dimensión calidad técnica percibida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	10	12,50	12,50	13,75
	Alto	69	86,25	86,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de datos de da campo

La tabla 11 muestran el nivel de calidad técnica percibida por los usuarios, aplicado a 80 sujetos muestrales, obteniendo que el 1.25% es bajo, el 12.50% es medio y el 86.25% es alto. Indicando que, referente la institución viene realizando una gestión adecuada en la fiscalía provincial penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Tabla 12*Nivel de la dimensión de valor del servicio en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	11	13,75	13,75	15,00
	Alto	68	85,00	85,00	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Base de datos de la investigación.

La tabla 12, indican el nivel de la dimensión de valor del servicio brindado por la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, encontrando que el 1.25% es bajo, el 13.75 es medio y el 85% es alto. Indicando que la institución brinda un buen servicio y los usuarios valoran el nivel de atención con un valor alto, haciendo que haya una mayor potenciación en la calidad.

Tabla 13*Resultados de la dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,50	2,50	2,50
	Medio	12	15,00	15,00	17,50
	Alto	66	82,50	82,50	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de resultados de campo

En la tabla 13, se indica la dimensión de confianza de la variable respectiva, aplicado a 80 sujetos muestrales, en la que se obtuvo que el 2.50% es bajo, el 15% es medio y el 82.50% es alto. Lo que indica que la institución tiene buenas políticas en los servicios brindados, generando confianza en los usuarios en los diferentes servicios que brinda.

Tabla 14*Resultados de la dimensión expectativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	9	11,25	11,25	12,50
	Alto	70	87,50	87,50	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia a partir de resultados de campo

La tabla 14 muestra el nivel de expectativas que tienen los usuarios referentes a la satisfacción en función a los servicios recibidos. Resultando que el 1.25 es bajo, el 11.25% es medio y el 87,5% es alto. Quiere decir que, existe un alto grado de confianza valorada por los usuarios, debido a los servicios de calidad que reciben y superando sus expectativas respecto a la institución.

4.2 Análisis inferencial

Para el análisis inferencial, se consideró los 80 sujetos muestrales que superan a los 50, aplicando Rho de Spearman, teniendo 95% de confianza y un nivel de significancia menor a

0.05 (0.000), indicando una distribución normal entre los sujetos muestrales.

Hipótesis general

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

H1: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

Tabla 15

Coeficiente de correlación entre variables: gestión administrativa y satisfacción del usuario

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos de la investigación

La tabla 15 indica el coeficiente de correlación respecto a la gestión administrativa y satisfacción del usuario, mostrando una relación media y positiva de 0.570, mostrando una influencia median entre las variables estudiadas. Además, muestra un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor a la regla de decisión estadística con un p valor menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación directa entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022.

H1: Existe una relación directa entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022.

Tabla 16

Coeficiente de correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Planificación
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Planificación	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos de la investigación

La tabla 16 indica la asociación entre la planificación y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022, obteniendo un nivel de correlación media y positiva en 0.519, indicando una influencia media entre las variables. Además, tienen un nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05 considerada como regla de decisión estadística, aceptando la hipótesis alterna de investigación.

Hipótesis específica 2

H0: No Existe una relación directa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

H1: Existe una relación directa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Organización
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Organización	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos de la investigación

La tabla 17 indica la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022, en la que indica una relación media y positiva de 0.588, mostrandouna influencia media entre las variables mostradas. Así mismo, tiene un nivelde significancia de 0.000, menos a la regla de decisión estadística menor o igual a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación directa y significativa entre las variables indicadas.

Hipótesis específica 3

H0: Existe una relación directa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

H1: Existe una relación directa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

Tabla 18

Coeficiente de correlación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario

		Satisfacción		
			del usuario	Dirección
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Dirección	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos de la investigación

La tabla 18, muestra la correlación entre la dirección y satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022, mostrando una correlación baja y positiva de 0,369, con una baja influencia entre las variables. Además, tiene un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión de 0.05, aceptando que existe relación directa y significativa entre variables indicadas.

Hipótesis específica 4

H0: Existe una relación directa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

H1: Existe una relación directa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.

Tabla 19

Coefficiente de correlación entre la dimensión control y la variablesatisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Control
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Control	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos de la investigación

La tabla 19 indica la correlación entre el control y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal del distrito fiscal de Lima noroeste, 2022, mostrando una correlación media y positiva de 0. 443, indicando influencia median entre las variables estudiadas. Así mismo, presenta un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión menor o igual a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, finalmente existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al resultado descriptivo de la gestión administrativa se tiene un 80% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), representantes de los países de Colombia y Ecuador quienes concluyeron que la gestión administrativa se debe mejorar en lo que respecta: la gestión de riesgo, implementación de un nuevo paradigma en la administración pública en la atención al usuario, fundamentado en teorías y prácticas administrativas saludables para el usuario o cliente. Asimismo, se evidencia una falta de experiencia en los procesos administrativos desde una perspectiva teórica y práctica, finalmente, una carencia de la planificación que deriva a un inadecuado proceso administrativo. En el basamento teórico relacionado con el proceso de control menciona la importancia de medir los resultados institucionales con respecto a lo planificado de acuerdo a los objetivos estratégicos de las instituciones, por ello que la mejora continua en todos los procesos administrativos se debe aplicar para alcanzar las metas propuestas, según Gitman y Mc Daniel (2007), expresaron la necesidad de monitorear, evaluar el proceso de la planificación considerando el tiempo, el recurso humano, los medios y materiales necesarios, tomando las medidas correctivas en el momento oportuno.

De acuerdo al resultado descriptivo del constructo gestión administrativa se tiene un 18, 75% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes del estudio Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a los procesos de la gestión administrativa.

De acuerdo al resultado descriptivo de la variable gestión administrativa se tiene un 1, 25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, que coinciden con los autores: Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), que refieren que no existe una asimilación puesta en práctica de la realidad de las diferentes instituciones prestadoras de un servicio público, por tanto, la falta de desconocimiento e inexperiencia hace incurrir en errores de

planificación, organización, ejecución y monitoreo. Desde la perspectiva teórica de Chiavenato (2009), esbozo que es necesario ejecutar acciones específicas para alcanzar los objetivos estratégicos en una empresa u organización, constituido por diferentes instancias que cumplen funciones determinadas, orientada al logro de las metas. Es la organización un estamento social que se encuentra integrada por el recurso humano, medios, materiales, equipos tecnológicos orientados al objetivo estratégico en la prestación del servicio público. Como es sabido en toda organización existe un estamento jerárquico que coordina con los subalternos para que se cumpla la normatividad y las leyes que se encuentran en vigencia. Finalmente, cada organización se encuentra estructurado por niveles de ordenamiento y que se comunican a través del liderazgo y el dialogo horizontal.

Los resultados obtenidos en la dimensión planificación, se evidencia un 77,50% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel alto, en contraposición con los estudios de Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019). Además, los resultados obtenidos en la dimensión de planificación, se tiene un 21,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel medio, mientras que los resultados obtenidos en la dimensión de planificación, se tiene un 1,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel bajo, que coincide con el estudio de Méndez (2019), realizado en la república del Ecuador, donde insiste en la necesidad de considerar la normatividad del proceso de la gestión administrativa, de tal modo que permita gestionar criterios de planificación amparados en la simplificación documentaria. Asimismo, considera regular los conocimientos administrativos, permitiendo de esta manera dar celeridad a los expedientes por parte de los administradores de justicia.

En esa misma lógica, González et ál. (2020), realizaron un estudio en el Ecuador, con el propósito de diseñar un tipo de gestión administrativa debido a la inhabilidad de la precisión técnica y científica por parte de los funcionarios en los procesos de planificación estratégica, que debe ser identificada por los miembros de una organización. Desde una mirada teórica, la concepción del proceso de planeación para Chiavenato (2009), indico que es el primer paso para diagnosticar la realidad administrativa, desde la identificación de los problemas, la planeación de los objetivos, utilización de estrategias pertinentes y el presupuesto económico. Para Gitman & McDaniel (2007), esbozaron que este proceso se inicia con la

jerarquización de problemas, a los cuales se les aplicará un conjunto de estrategias para revertirlas y convertir las debilidades en oportunidades. Desde una mirada teórica, la concepción del proceso de planeación para Chiavenato (2009), indico que es el primer paso para diagnosticar la realidad administrativa, desde la identificación de los problemas, la planeación de los objetivos, utilización de estrategias pertinentes y el presupuesto económico.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión planificación se tiene un 21, 25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes de los estudios de Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a los procesos de la planificación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión planificación se tiene un 1, 25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, la cual coincide con el trabajo realizado por Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), las cuales hacen referencia a que existe una falta de experiencia y precisión en el momento de ejecutar los procesos de planificación, la cual conlleva a un bajo rendimiento y deficiencia en la prestación y agilización de documentos jurídicos, civiles, penales, entre otros. Robbins y Coulter (2010) esbozan que para un eficiente proceso de administración debe existir un proceso previo de planificación la cual debe ser coordinada y supervisadas las cuales serán evaluadas en la institución para poder alcanzar los objetivos trazados. Una vez que la planificación elaborada sea aplicada esta debe ser de manera eficaz y eficiente.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión organización se tiene un 80% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), representantes de los países de Colombia y Ecuador quienes concluyeron que la dimensión organización debe ser mejor trabajada y poner mucho mayor énfasis en la planeación estratégica lo cual permitirá un mejor orden dentro del proceso de gestión; se debe tener en cuenta que los gestores que prestan el servicio deben desarrollar destrezas y habilidades organizativas. Organizar es un proceso

importante en la administración puesto que permite dividir el trabajo eficientemente y distribuir las responsabilidades a cada uno de los miembros de la institución la cual permitirá una toma de decisiones. En el proceso de la organización Fayol (1971) menciona que es importante coordinar y dirigir adecuadamente todos los procesos de la administración para alcanzar el éxito en cualquier organización.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión organización se tiene un 11, 25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes del estudio Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a los procesos de la organización.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión organización se tiene un 8, 75% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, la cual coincide con el trabajo realizado por Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), estas indican que no existe un adecuado proceso de organización, la cual tiene como consecuencia una deficiencia en la prestación de servicios en el plano jurídico; esto se debe a la falta de experiencia y precisión técnica en lo que respecta a la tarea de la organización, indicando que la planeación estratégica de organización es casi inexistente. Amaru (2009), afirma que una adecuada organización permite alcanzar un objetivo en común, tener un ente administrativo organizado permite una facilidad en la estructura del trabajo la cual permite optimizar la labor que cada uno de los miembros en el plano jurídico para llegar a una satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos en la dimensión dirección, se evidencia un 86,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel alto, en contraposición con los estudios de Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019). Además, los resultados obtenidos en la dimensión de dirección, se tiene un 12,50% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel medio, mientras que los resultados obtenidos en la dimensión de dimensión, se tiene un 1,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel bajo, que coincide con el estudio de González et ál. (2020), realizado en la república del Ecuador, quien indica que es necesario tener una dirección adecuada dentro de la gestión administrativa, aduciendo que las falencias que se ve en el ámbito de dirección se

debe a la falta de precisión técnica y científica, en lo que respecta a todos los procesos de la gestión y planeación estratégica. Una adecuada dirección se debe a una exitosa ejecución en la cual se identifica todas las competencias de los trabajadores de la fiscalía lo cual permite una eficaz toma de decisiones y ahorro de tiempo en el proceso de impartir justicia.

Por otro lado, Rodas (2020), realizó un estudio en la República de Ecuador, con la consigna de alcanzar una excelente administración pública se debe seguir lineamientos de dirección las cuales deben ser implementadas en los procesos prácticos de la administración, la cual permitirá un servicio de calidad y satisfactorio en los usuarios. En lo que respecta al aspecto teórico Gitman y Mc Daniel (2007) indican que la dirección está encargada de aquel líder que dirige la entidad, teniendo como función apoyar y motivar a los trabajadores para que a través de este proceso se sientan identificados con las metas planificadas por la organización. Dentro del ámbito jurídico una adecuada toma de decisiones permite alcanzar los objetivos y como una consecuencia positiva permite brindar un servicio de alta calidad.

En lo que respecta a la dimensión control se tiene un 76,25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), representantes de los países de Colombia y Ecuador quienes concluyeron que la dimensión de control debe ser mejor abordada en los procesos de ejecución, siguiendo los procesos pre establecidos, las cuales analizan los errores que se suscitan dentro del proceso de gestión administrativa, la cual permitirá tomar medidas correctivas para ofrecer una atención satisfactoria en el ámbito jurídico. En los basamentos teóricos de Gitman y Mc Daniel (2007), el control es la comprobación de todo lo que se realizó en el proceso de planeación, esto tiene como finalidad buscar una mejora constante y verificar cuales son las debilidades que se suscitan en la gestión administrativa en todos sus aspectos; el control permite tomar acciones correctivas en el momento adecuado puesto que siempre debe existir el proceso de monitoreo.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión control se tiene un 20% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide

con ninguno de los antecedentes del estudio Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a los procesos de control.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión control se tiene un 3, 75% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, que coinciden con los autores: Cuervo (2021); Rodas (2020); González et ál. (2020) y Méndez (2019), en la cual se hace mención que existen deficiencias en las instituciones que prestan un servicio público, es necesario unificar y simplificar los procesos en el ámbito administrativo. Esto producirá que los usuarios eviten procesos engorrosos, tediosos, estresantes; puesto que se desarrollaran estrategias de control que minimizaran o harán nulos las quejas de los usuarios.

De acuerdo al resultado descriptivo del constructo satisfacción del usuario se tiene un 81,25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), representantes del país de Perú quienes concluyeron que la satisfacción del usuario se debe mejorar en los siguientes aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, transparencia, comunicación debido a la carencia de un trato cordial y eficaz en el área de administración pública. Asimismo, se puede observar en las conclusiones que existe un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios debido a una inadecuada atención por parte del equipo administrativo debido a las limitaciones e inconvenientes que poseen las fiscalías. La satisfacción del usuario es entendida como la prestación o servicio que adquiere o recibe un individuo en un espacio y tiempo determinado, la cual le dará la facultad de entender como fue atendido, teniendo así una percepción y/o postura de satisfacción o insatisfacción la cual la dará a conocer a través de un comentario u comportamientos. (Saren, 2007 en Ortiz et ál., 2014). Por otro lado, Kotler & Armstrong (2003) manifestaron que la mejor forma de evaluar la satisfacción del cliente es después de que este consiguiera utilizar y ver si el producto o servicio colmo sus expectativas.

De acuerdo al resultado descriptivo del constructo satisfacción del usuario se tiene un 17, 50% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes del estudio Phang (2020);

Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a la satisfacción del usuario.

De acuerdo al resultado descriptivo de la variable satisfacción del usuario se tiene un 1, 25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, que coinciden con los autores: Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), los cuales afirman que en la realidad no existe una satisfacción del usuario a la hora de usar los servicios administrativos de las entidades jurídicas, por tanto, esto genera una insatisfacción generalizada con todos los servicios prestados puesto que no existe un adecuado proceso de orientación, fiabilidad, una lenta capacidad de respuesta, además de una paupérrima comunicación las cuales llevan a cometer errores en el ámbito de atención y por ende no se llegue a alcanzar las expectativas generadas en los usuarios. Mejías y Manrique (2011) brindaron un acápite en donde a través de la utilización de un Barómetro nórdico cuyas siglas son ASCI indican cuales son los 5 puntos a evaluar en lo que concierne a alcanzar la satisfacción del usuario: calidad de la función percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y expectativa. Por ende, al ofrecer un servicio de calidad en donde el usuario este satisfecho con el servicio brindado, esto generara que lo pueda recomendar lo cual ayudaría a mejorarla imagen y reputación de las instituciones, empresas, organizaciones jurídicas.

Los resultados obtenidos en lo que respecta a la dimensión de la calidad de la función recibida se tiene un 81,25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), representantes del país de Perú quienes concluyeron que la calidad de la función recibida debe ser optimizada puesto que se aprecia que no existe una adecuada comunicación entre los usuarios y el servicio administrativo de los entes jurídicos, las cuales no permiten tener un proceso transparente y eficiente. Esto debe integrarse en un proceso de administración de calidad las cuales deben enfocarse en la constante participación del personal, una mejora continua como organización y alcanzar la satisfacción del cliente. Mejías y Manrique (2011) esbozaron que la calidad de función percibida, es cuando la empresa, institución u

organización conocen de antemano cuales son las carencias y necesidades de un público en específico y ofrece un servicio que se ajusta y cubre todas las expectativas generadas en los usuarios.

Los resultados obtenidos en lo que respecta a la dimensión de la calidad de la función recibida se tiene un 17,50% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio, lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes del estudio Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a la dimensión de la calidad de la función.

Los resultados obtenidos en lo que respecta a la dimensión de la calidad de la función recibida se tiene un 1,25% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, que coinciden con los autores: Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), quienes afirman que se presentan muchas falencias en el proceso de atención esto hace que el servicio brindado sea de muy baja calidad, esto se debe a las limitaciones e inconvenientes que pueden presentarse durante el periodo fiscal; desde la perspectiva de la fiabilidad, sensibilidad, insatisfacción, tangibilidad y la atención debida genera muy poca confiabilidad al momento de realizar una acción administrativa.

Los resultados obtenidos en la dimensión calidad de la técnica percibida, se evidencia un 86,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel alto, en contraposición con los estudios de Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017). Además, los resultados obtenidos en la dimensión calidad de la técnica percibida, se tiene un 12,50% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel medio, mientras que los resultados obtenidos en la dimensión calidad de la técnica percibida, se tiene un 1,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel bajo, que coincide con el estudio de Valverde (2017), realizado en la provincia de Ancash, el cual indica que la inadecuada aplicación de técnicas en el campo de la administración conlleva a una floja atención al usuario, esto genera insatisfacción. Para ellos es necesario analizar las expectativas y las percepciones de los usuarios del servicio público desarrollando un plan de acción la cual permita mejorar la calidad de la técnica percibida. Mejías y Manrique (2011) indican que estas características van ligadas a los equipos y materiales mientras se encuentren en perfectas condiciones y sean modernas permitirán brindar un

servicio de calidad con lo que se consigue tener un valor agregado.

Los resultados obtenidos en la dimensión valor del servicio, se evidencia un 85% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel alto, en contraposición con los estudios de Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017). Además, los resultados obtenidos en la dimensión valor del servicio, se tiene un 13,75% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel medio, mientras que los resultados obtenidos en la dimensión de valor de servicio, se tiene un 1,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel bajo, que coincide con el estudio de Santos (2019) realizado en la provincia de Huancayo, en donde manifiesta que el servicio que se brinda no es de calidad puesto que no toman como recursos de atención los aspectos de comunicación y transparencia a la hora de prestar el servicio. Asimismo, indico que existen inconvenientes y limitaciones relacionados al valor del servicio, la cual se debe a la carencia de conocimientos adecuados en lo que concierne a brindar un servicio de calidad.

En la misma directriz Phang (2020) realizo un estudio en Chiclayo, con el propósito de determinar la calidad del servicio de manera globalizada; esto debido a que la insatisfacción de los usuarios se presentó cuando no se realizó una adecuada orientación administrativa la cual repercute en el valor del servicio. Méjias y Manrique (2011) manifiestan que es la relación que existe entre el precio – calidad, se entiende que el usuario desembolsa cierta cantidad de dinero para acceder a un producto o servicio de calidad; si el usuario está satisfecho es un indicador que pone de manifiesto que el servicio fue de un alto valor.

De acuerdo al resultado descriptivo de la dimensión confianza se tiene un 82,50% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel alto, en contraposición de los estudios realizados por Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), quienes mencionaron en líneas generales, tales como Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), representantes del país de Perú que la confianza generada por las entidades jurídicas del estado no inspiran ningún tipo de fiabilidad, para lograr un mejor nivel de confianza los autores enfatiza que se debe trabajar en los siguientes aspectos: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, transparencia, gestionar y acelerar la atención. Cuando un usuario tiene confianza en el momento de realizar un trámite administrativo permite

que la comunicación sea abierta y sincera, haciendo que el flujo de información sea más rápido, haciendo que los trámites se realicen de forma óptima sin asumir ningún tipo de riesgo en la demora de los papeleos. En el basamento teórico relacionado con la confianza Mejías y Manrique (2011), indican que lo primordial es brindar un servicio que exceda por mucho las expectativas de los usuarios, teniendo un impacto positivo haciendo que se fidelice un individuo el cual recomendará la entidad a su entorno inmediato, puesto que confía en que el trato que recibió y la celeridad en la atención será igual o mejor de la que el recibió.

De acuerdo al resultado de la dimensión confianza se tiene un 15% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel medio Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017), lo cual no coincide con ninguno de los antecedentes del estudio debido, a que los resultados indicados por los autores son resultados adversos en lo que respecta a la dimensión de confianza.

De acuerdo al resultado de la dimensión confianza se tiene un 2, 50% de aceptación de la misma, considerándose en el nivel bajo, que coinciden con los autores: Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017) que refieren que existe un nivel de baja confianza dentro de los usuarios, puesto que perciben que los procesos administrativos demoran demasiado y los prestadores de servicio no son empáticos. Mejías y Manrique (2011) expresaron la necesidad de generar confianza entre la institución y el usuario lo cual permitirá que la institución reciba comentarios positivos en la prestación de servicios jurídicos – administrativos.

La tabla 14, muestra los resultados de la dimensión expectativa, del total de los participantes el 1,25% se ubican en el nivel bajo, mientras que el 11,25% en un nivel medio y el 87,50% en un nivel alto. De los resultados observados se puede inferir que, con respecto a la dimensión en estudio, vienen realizando una gestión adecuada en la fiscalía provincial penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Los resultados obtenidos en la dimensión expectativa, se evidencia un 87,50% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel alto, en contraposición con los estudios de Phang (2020); Santos (2019); Angulo (2017) y Valverde (2017). Además, los resultados obtenidos en la dimensión de expectativa, se tiene un 11,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel medio, mientras que los resultados obtenidos en la dimensión de expectativa, se

tiene un 1,25% de aceptación de la misma, la cual se considera en un nivel bajo, que coincide con el estudio de Valverde (2017), realizado en la provincia de Ancash, donde manifiesta que no se llegó a colmar las expectativas de los usuarios debido a una inadecuada atención y la poca confianza y seguridad que sentían los individuos cuando se realizaba un trámite administrativo. En esa misma lógica Santos (2019) realizó un estudio en la provincia de Huancayo en la cual se observa que las expectativas de los usuarios no fueron alcanzadas debido a que las instituciones jurídicas – administrativas cuentan con un pésimo servicio de atención al usuario, además que presentan problemas de comunicación eficaz y pertinente. Para Mejías y Manrique (2011), esbozaron que la expectativa es una idea que se genera en la mente del usuario acerca del producto o servicio a adquirir la cual espera que cumpla con lo que se ofrece, dando como resultado un nivel de satisfacción alto. En el caso de que la institución logre exceder estas expectativas, toda la organización se sentirá satisfecha de haber desarrollado un trabajo óptimo, la cual creará mayores expectativas dentro de una comunidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman fue 0,570; entonces, existe un nivel de correlación significativa, positiva y moderada entre las variables de estudio.

Segunda. Se determinó la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman fue de 0,519; la cual indica que existe un nivel de correlación significativa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable de estudio.

Tercera. Se determinó la relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman fue de 0,588; en donde se encuentra que existe un nivel de correlación significativa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable de estudio.

Cuarta. Se determinó la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman en un nivel de 0,369; existe un nivel de correlación significativa, positiva y baja entre la dimensión y la variable de estudio.

Quinta. Se determinó la relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la fiscalía provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman en un nivel 0,443; en donde se encuentra que existe un nivel de Correlación significativa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A todas las instituciones fiscalías provinciales Penales, se recomienda fortalecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, ejecutando procesos jurídicos de manera eficaz y eficiente en los trámites administrativos de los usuarios.

Segunda. Se debe realizar el proceso de planificación aproximado a la realidad de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, considerando la satisfacción del beneficiario.

Tercera. Se debe realizar el proceso de organización en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, considerando la función recibida y calidad técnica percibida.

Cuarta. Se debe realizar el proceso de dirección en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, considerando el valor del servicio y la confianza del beneficiario.

Quinta. Se debe realizar el proceso de control en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, considerando alcanzar una expectativa alta en el beneficiario.

REFERENCIAS

- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Ed (1°). Edit. Pearson educación. <https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/252175923-109426991-Fundamentos-de-Admin.pdf>
- Angulo, R. W. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*. [Tesis de maestría Perú. Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5256/Angulo_L_MRW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, C. (2006). *Metodologías de investigación social*. (Ed. 1°). LOM Ediciones. <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-aron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>
- Canelo-Rabanal, R. V. (2006). La celeridad procesal, nuevos desafíos. Hacia una reforma integral del proceso. *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Garantista*. 1-11. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/\\$FILE/2006_CaneloRaul.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/$FILE/2006_CaneloRaul.pdf)
- Castiglioni, S. N. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. [Tesis de maestría, Universidad del Plata]. Buenos Aires. Argentina. <https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Mae%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepal-Naciones Unidas (16 de octubre del 2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2018. Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política*. [Artículo en línea]. ALC. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43964-estudio-economico-america-latina-caribe-2018-evolucion-la-inversion-america>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de Administración*. (Ed 7°), Editorial McGraw. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon->

chiavenato.pdf

Corte IDH (2009). *Resolución de la corte interamericana de derechos humanos. Caso Bámaca Velásquez vs. Guatemala. Supervisión de cumplimiento de sentencia medidas provisionales.*

https://www.corteidh.or.cr/docs/medidas/bamaca_se_10.pdf

Cuervo, C. O. (2021). *Gestión administrativa y decisiones judiciales sobre glosas extemporáneas en la facturación de salud en Colombia.* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Colombia.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11049/CuervoClaudia2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general.* (Ed.10°) en español. Editorial Herrero Hermanos, S.A.

https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Ferro, G., Novoa, J., y Rodríguez, S. (2018). *El expediente judicial electrónico: un instrumento necesario para garantizar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y materializar el principio de eficacia en la jurisdicción contencioso-administrativa.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Bogotá, DC.

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42416/28_03_2019%20EXPEDIENTE%20ELECTR%C3%93NICO.pdf?sequence=2

Fortún, M. (2022). *Administración Pública.* [Art. En línea]

<https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>

Gitman, L., & McDaniel, C. (2007). *El futuro de los negocios.* Ed. Del Milenio. Thompson editores.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3226/1/El%20futuro%20de%20los%20negocios.pdf>

González-Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fk6NLzHQDwAJ:s cielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf+&cd=2&hl=es->

419&ct=clnk&gl=pe

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Ed. 4°). Edit. McGraw-Hill/Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Marketing: (Ed. 11°)*. Edición para América Latina. PEARSON/Prentice-Hall. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Maldonado, E. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías-Acosta, Agustín Alexander; Manrique-Chirkova, Sergey (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Revista de Ingeniería Industrial*, vol. XXXII, núm. 1, pp. 43-47 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Méndez, A. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medidas en empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947- 964. Manabí, Ecuador. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- Ministerio Público-Fiscalía de la Nación. (2018). *Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018*.

- <https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/normas/d56881.pdf>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2022). *Manuales y guías de procedimientos médicos legales*. La república [Artículo en línea]. <https://www.mpfm.gob.pe/iml/manuales/>
- Munch, L. (2010). *Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativos*. (Ed. 2°). Editorial Pearson. <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, (10 de Julio del 2020). *Infografía Las personas mayores son más vulnerables a la COVID-19*. [Art. En línea]. Cuba. <https://www.paho.org/es/documentos/infografia-personas-mayores-son-mas-vulnerables-covid-19-cuba>
- Ortiz, M., Giraldo, M., & Gonzáles, J. (2014). *Marketing: conceptos y aplicaciones*. Universidad del Norte. Barranquilla. <https://docplayer.es/211587776-Marketing-conceptos-y-aplicaciones.html>
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Lambayeque, Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20500.12423/3027>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. (Décima edición). Pearson Educación editores. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. (Décima edición). Pearson Educación editores. <https://docer.com.ar/doc/sc88e11>
- Rodas, G.X. (2020). *Administración Pública y estado constitucional de derecho*. [Tesis de maestría, Universidad Da Coruña]. Ecuador. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28048/RodasGarces_GonzaloXavier_TD_2020.pdf?sequence=3
- Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad da Coruña]. Universidad César Vallejo. España.

[https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28048/RodasGarces_Gonza loXavier_TD_2020.pdf?sequence=3](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28048/RodasGarces_Gonza%20loXavier_TD_2020.pdf?sequence=3)

Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. (Ed. 14°).

Thompson. Madrid, Editorial Paraninfo.

https://significanteotro.files.wordpress.com/2017/08/docslide-com-br_tecnicas-de-investigacion-social-r-sierra-bravo.pdf

Valverde, Y. (2017). Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Ancash, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12047/valverde_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Variable 1: Gestión Pública	Gestión administrativa consiste en el servicio administrativo posee un enfoque sistémico que orienta los objetivos estratégicos en dirección a las funciones de la gestión de proceso como planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza -Briones, 2017).	El manejo adecuado de los recursos administrativos el cual será medido con un cuestionario de 15 ítems.	Planificación	Gestión documentaria Registro de reclamos Atención de quejas Soluciones	Ordinal
			Organización	Organización en la atención preferencial Horario de atención	
			Dirección	Orientación al usuario Seguimiento del trámite Acciones de prevención	
			Control	Manejo de información Tiempo del tramite	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario. Se refiere a la percepción que posee el usuario como resultado al	La satisfacción del usuario comola calidad del funcionamiento que se percibe, la calidad técnica ,valor de la atención que se	La calidad de función recibida	Resuelve quejas Servicio esperado Personal colaborador Servicio actualizado	Ordinal

	cotejar lo que espera el cliente y lo que realmente recibe al usar un bien o servicio (Mejías y Manrique, 2011).	percibe, la confianza y las atenciones	La calidad técnica percibida	Mejora en la prestación del servicio Conformidad del servicio	
			Valor del servicio	Atención confiable Prestación oportuna Celeridad	
			Confianza	Actos erróneos Empatía por las necesidades de los usuarios	
			Expectativa	Servicios adaptados Atención personalizada Personal idóneo	

Matriz de Consistencia

Anexo 2: Título: Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022

Autora: Silva Huamantumba, Karol.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión Administrativa			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022?	El objetivo general de la investigación es: determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores
			Planificación	Gestión Documentación Registro de reclamos Atención de quejas Soluciones	Del 1 al 5	(5) Siempre (4) Casi siempre
			Organización	Organización en la atención Atención preferencial Horario de atención. Orientación al usuario Seguimiento del trámite Acciones de prevención.	Del 6 al 10	(3) Algunas veces (2) casi nunca (1) nunca
			Dirección			
			Control	Manejo de información Tiempo del tramite	Del 11 al 15	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022?	Determinar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Existe una relación directa entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.				
¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022?	Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Existe una relación directa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.				
¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del	Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del	Existe una relación directa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del	Variable 2: Satisfacción del usuario			

usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022?	usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.				
¿Cuál es la relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022?.	Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Existe una relación directa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Provincial Penal en distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022.	Dimensiones La calidad de función recibida La calidad técnica percibida Valor del servicio Confianza Expectativa	Indicadores Resuelve quejas Servicio esperado Personal colaborador Servicio actualizado. Mejora en la prestación del servicio Conformidad del servicio. Atención confiable Prestación oportuna Celeridad. Actos erróneos Empatía por las necesidades de los usuarios. Servicios adaptados Atención personalizada Personal idóneo.	Ítems Del 1 al 4 Del 5 al 7 Del 8 al 10 Del 11 al 12 Del 13 al 15	Escala / Valores (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) nunca
Tipo y diseño de	Población y		Estadística a utilizar			

investigación	muestra		
Tipo: Básica Diseño: Descriptivo correlacional Enfoque Cuantitativo	Población: 99 usuarios Muestra: 80 usuarios Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario .		Descriptiva: Tablas de frecuencias, porcentajes, gráficos. Inferencial: Rho Spearman.

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de Variable 1

Cuestionario de Gestión
Administrativa

Estimado Usuario el presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre la Gestión Administrativa.

Instrucciones: Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con (X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Escala de Likert:				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	Dimensión: Planificación					
1	La atención documentaria es oportuna					
2	El registro de atención en los reclamos se realiza en el tiempo oportuno					
3	La atención por quejas es oportuna					
4	La solución a los problemas de trámite es inmediata					
5	La solución a los problemas de su caso es oportuna					
	Dimensión: Organización					
6	La atención está organizado para los usuarios					
7	La atención preferencial es inmediata					
8	Se cumple con el horario de atención publicado en las oficinas, en el portal de transparencia					

	Dimensión: Dirección				
9	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios				
10	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios				
11	Le orientan mediante explicaciones acciones de prevención en las consultas, atención y otras situaciones a realizar				
	Dimensión: Control				
12	Opina que tiene una información constante de su caso de manera física				
13	. Opina que tiene una información constante de su caso de manera digital a través de correos o información de la dependencia.				
14	Considera que el trámite que realiza se brinda en el tiempo requerido.				
15	Opina que se siente satisfecho con la prestación del servicio que le brinda el despacho fiscal.				

Cuestionario de Variable 2

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Estimado Usuario el presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre la Satisfacción del Usuario.

Instrucciones: Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con (X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Escala de Likert:				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	Dimensión: La calidad de función recibida					
1.	El despacho fiscalía provincial penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha solucionado satisfactoriamente mi queja.					
2.	En el despacho fiscal se presta el servicio que usted requiere					
3.	El personal del despacho fiscal conoce las necesidades de sus usuarios					
4.	Este despacho fiscal presta un servicio al usuario de manera satisfactoria en comparación a otros despachos fiscalías provinciales					
	Dimensión: La calidad técnica percibida					
5.	Opina que hay mejoras en la prestación del servicio en el despacho provincial					
6.	Está conforme con la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la fiscalía provincial.					
7.	Considera que existe un valor agregado en la prestación del servicio que recibe en el despacho fiscal					
	Dimensión: Valor del servicio					
8.	Usted tiene la confianza en este despacho fiscal					

9.	La prestación del servicio es oportuno en el despacho fiscal					
10.	Considera que existe un proceso de atención ágil en la gestión administrativa del despacho fiscal					
	Dimensión: Confianza					
11.	Cuando tuvo inconvenientes durante el servicio prestado por la unidad fiscal se enmendó el problema rápidamente					
12.	Observa que la unidad fiscal se preocupa por las necesidades de los usuarios					
	Dimensión: Expectativa					
13.	El servicio que presta la unidad fiscal se adapta a las necesidades de los usuarios					
14.	La atención es personalizada de acuerdo a lo solicitado					
15.	Opina que el personal que labora en la unidad de la fiscalía posee capacidad para poder atender a los usuarios					

Anexo 4: Certificado de Validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION. PLANIFICACION							
1	La atención documentaria es oportuna	X		X		X		
2	El registro de atención en los reclamos se realiza en el tiempo oportuno	X		X		X		
3	La atención por quejas es oportuna	X		X		X		
4	La solución a sus problemas de trámite es inmediata	X		X		X		
5	La solución a los problemas de su caso es oportuna	X		X		X		
	DIMENSION. ORGANIZACION							
6	La atención está organizado para los usuarios	X		X		X		
7	La atención preferencial es inmediata	X		X		X		
8	Se cumple con el horario de atención publicado en las oficinas, en el portal de transparencia	X		X		X		
	DIMENSION. DIRECCION							
9	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	X		X		X		
10	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	X		X		X		
11	Le orientan mediante explicaciones acciones de prevención en las consultas, atención y otras situaciones a realizar	X		X		X		
	DIMENSION. CONTROL							
12	Opina que tiene una información constante de su caso de manera física	X		X		X		
13	Opina que tiene una información constante de su caso de manera digital a través de correos o información de la dependencia.	X		X		X		
14	Considera que el trámite que realiza se brinda en el tiempo requerido.	X		X		X		
15	Opina que se siente satisfecho con la prestación del servicio que le brinda el despacho fiscal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicabilidad del instrumento

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Elia Anacely Córdova Calle

DNI: 46883462

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad

14 de Junio 2022

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

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

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

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



Dra. Elia Anacely Córdova Calle
CERSM N° 218
DNI: 46883462

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN. LA CALIDAD DE FUNCIÓN RECIBIDA								
1	El despacho fiscalía provincial penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha solucionado satisfactoriamente mi queja.	X		X		X		
2	En el despacho fiscal se presta el servicio que usted requiere	X		X		X		
3	El personal del despacho fiscal conoce las necesidades de sus usuarios	X		X		X		
4	Este despacho fiscal presta un servicio al usuario de manera satisfactoria en comparación a otros despachos fiscalías provinciales	X		X		X		
DIMENSIÓN. LA CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA								
5	Opina que hay mejoras en la prestación del servicio en el despacho provincial	X		X		X		
6	Está conforme con la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la fiscalía provincial	X		X		X		
7	Considera que existe un valor agregado en la prestación del servicio que recibe en el despacho fiscal	X		X		X		
DIMENSIÓN. VALOR DEL SERVICIO								
8	Usted tiene la confianza en este despacho Fiscal	X		X		X		
9	La prestación del servicio es oportuno en el despacho Fiscal	X		X		X		
10	Considera que existe un proceso de atención ágil en la gestión administrativa del despacho fiscal	X		X		X		
DIMENSIÓN. CONFIANZA								
11	Cuando tuvo inconvenientes durante el servicio prestado por la unidad fiscal se enmendó el problema rápidamente	X		X		X		
12	Observa que la unidad fiscal se preocupa por las necesidades de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN. EXPECTATIVA								
13	El servicio que presta la unidad fiscal se adapta a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
14	La atención es personalizada de acuerdo a lo solicitado	X		X		X		
15	Opina que el personal que labora en la unidad de la fiscalía posee capacidad para poder atender a los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicabilidad del instrumento

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Elia Anacely Córdova Calle

DNI: 46883462

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad

14 de Junio 2022

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

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

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

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



Dra. Elia A. Córdova Calle
CERSM N° 218
DNI: 46883462

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN. PLANIFICACION								
1	La atención documentaria es oportuna	x		x		x		
2	El registro de atención en los reclamos se realiza en el tiempo oportuno	x		x		x		
3	La atención por quejas es oportuna	x		x		x		
4	La solución a sus problemas de trámite es inmediata	x		x		x		
5	La solución a los problemas de su caso es oportuna	x		x		x		
DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN								
6	La atención está organizado para los usuarios	x		x		x		
7	La atención preferencial es inmediata	x		x		x		
8	Se cumple con el horario de atención publicado en las oficinas, en el portal de transparencia	x		x		x		
DIMENSIÓN. DIRECCIÓN								
9	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	x		x		x		
11	Le orientan mediante explicaciones acciones de prevención en las consultas, atención y otras situaciones a realizar	x		x		x		
DIMENSIÓN. CONTROL								
12	Opina que tiene una información constante de su caso de manera física	x		x		x		
13	Opina que tiene una información constante de su caso de manera digital a través de correos o información de la dependencia.	x		x		x		
14	Considera que el trámite que realiza se brinda en el tiempo requerido.	x		x		x		
15	Opina que se siente satisfecho con la prestación del servicio que le brinda el despacho fiscal.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dra. Sánchez Aguirre Flor de María

DNI: 09104533

Especialidad del validador: Metodólogo de investigación.

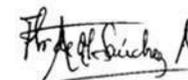
14 de Junio 2022

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

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

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

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



Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
DOCENTE

Investigador Renacyt-Concytec
Nivel: Carlos Monge III

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6416-6817>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN. LA CALIDAD DE FUNCIÓN RECIBIDA							
1	El despacho fiscalía provincial penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha solucionado satisfactoriamente mi queja.	x		x		x		
2	En el despacho fiscal se presta el servicio que usted requiere	x		x		x		
3	El personal del despacho fiscal conoce las necesidades de sus usuarios	x		x		x		
4	Este despacho fiscal presta un servicio al usuario de manera satisfactoria en comparación a otros despachos fiscalías provinciales	x		x		x		
	DIMENSIÓN. LA CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
5	Opina que hay mejoras en la prestación del servicio en el despacho provincial	x		x		x		
6	Está conforme con la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la fiscalía provincial	x		x		x		
7	Considera que existe un valor agregado en la prestación del servicio que recibe en el despacho fiscal	x		x		x		
	DIMENSIÓN. VALOR DEL SERVICIO							
8	Usted tiene la confianza en este despacho Fiscal	x		x		x		
9	La prestación del servicio es oportuno en el despacho Fiscal	x		x		x		
10	Considera que existe un proceso de atención ágil en la gestión administrativa del despacho fiscal	x		x		x		
	DIMENSIÓN. CONFIANZA							
11	Cuando tuvo inconvenientes durante el servicio prestado por la unidad fiscal se enmendó el problema rápidamente	x		x		x		
12	Observa que la unidad fiscal se preocupa por las necesidades de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN. EXPECTATIVA							
13	El servicio que presta la unidad fiscal se adapta a las necesidades de los usuarios	x		x		x		
14	La atención es personalizada de acuerdo a lo solicitado	x		x		x		
15	Opina que el personal que labora en la unidad de la fiscalía posee capacidad para poder atender a los usuarios	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION. PLANIFICACION								
1	La atención documentaria es oportuna	x		x		x		
2	El registro de atención en los reclamos se realiza en el tiempo oportuno	x		x		x		
3	La atención por quejas es oportuna	x		x		x		
4	La solución a sus problemas de trámite es inmediata	x		x		x		
5	La solución a los problemas de su caso es oportuna	x		x		x		
DIMENSION. ORGANIZACION								
6	La atención está organizado para los usuarios	x		x		x		
7	La atención preferencial es inmediata	x		x		x		
8	Se cumple con el horario de atención publicado en las oficinas, en el portal de transparencia	x		x		x		
DIMENSION. DIRECCION								
9	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	x		x		x		
11	Le orientan mediante explicaciones acciones de prevención en las consultas, atención y otras situaciones a realizar	x		x		x		
DIMENSION. CONTROL								
12	Opina que tiene una información constante de su caso de manera física	x		x		x		
13	Opina que tiene una información constante de su caso de manera digital a través de correos o información de la dependencia.	x		x		x		
14	Considera que el trámite que realiza se brinda en el tiempo requerido.	x		x		x		
15	Opina que se siente satisfecho con la prestación del servicio que le brinda el despacho fiscal.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y Nombres del validador: ORBE PÉREZ, DENNIS JOÃO

DNI: 72749373

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

17 de Junio 2022

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

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

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

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



DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ
ABOGADO Reg. C.A.S.M. N° 1044
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION. LA CALIDAD DE FUNCIÓN RECIBIDA							
1	El despacho fiscalía provincial penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha solucionado satisfactoriamente mi queja.	x		x		x		
2	En el despacho fiscal se presta el servicio que usted requiere	x		x		x		
3	El personal del despacho fiscal conoce las necesidades de sus usuarios	x		x		x		
4	Este despacho fiscal presta un servicio al usuario de manera satisfactoria en comparación a otros despachos fiscalías provinciales	x		x		x		
	DIMENSION. LA CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
5	Opina que hay mejoras en la prestación del servicio en el despacho provincial	x		x		x		
6	Está conforme con la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la fiscalía provincial	x		x		x		
7	Considera que existe un valor agregado en la prestación del servicio que recibe en el despacho fiscal	x		x		x		
	DIMENSION. VALOR DEL SERVICIO							
8	Usted tiene la confianza en este despacho Fiscal	x		x		x		
9	La prestación del servicio es oportuno en el despacho Fiscal	x		x		x		
10	Considera que existe un proceso de atención ágil en la gestión administrativa del despacho fiscal	x		x		x		
	DIMENSIÓN. CONFIANZA							
11	Cuando tuvo inconvenientes durante el servicio prestado por la unidad fiscal se enmendó el problema rápidamente	x		x		x		
12	Observa que la unidad fiscal se preocupa por las necesidades de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN. EXPECTATIVA							
13	El servicio que presta la unidad fiscal se adapta a las necesidades de los usuarios	x		x		x		
14	La atención es personalizada de acuerdo a lo solicitado	x		x		x		
15	Opina que el personal que labora en la unidad de la fiscalía posee capacidad para poder atender a los usuarios	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y Nombres del validador: ORBE PÉREZ, DENNIS JOÃO

DNI: 72749373

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

17 de Junio 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ
ABOGADO Reg. C.A.S.M. N° 1044
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

21	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	1	5	5
22	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
23	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	5
24	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3
25	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
26	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	1	1	3	5
29	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
31	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	1	2	5
32	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5
33	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
38	4	5	4	3	3	5	2	5	4	3	3	5	3	3	5
39	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
44	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
45	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

50	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
51	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
52	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2
53	4	4	3	3	5	4	1	5	1	1	1	2	3	2	2
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
55	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
56	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
58	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4
59	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
60	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2
61	4	4	3	3	1	4	1	5	1	5	1	2	3	2	2
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
64	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
67	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5
68	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
69	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
70	5	4	4	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	4	5
71	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
73	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
74	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
75	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
76	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5
77	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
78	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5

79	1	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5		
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		

SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
N°	La calidad de función recibida				La calidad técnica percibida			Valor del servicio			Confianza		Expectativa		
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4
10	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2
16	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
18	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
22	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Totalmente Satisfactorio = 5
 Satisfactorio = 4
 Medianamente satisfactorio = 3
 Poco satisfactorio = 2
 Totalmente insatisfactorio = 1

52	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4
53	2	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
56	5	5	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
61	2	3	2	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	1	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
65	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3
66	2	2	3	2	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
69	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
70	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
73	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4
74	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
76	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
78	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
79	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
80	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La atención documentaria es oportuna	58,41	118,169	,598	,937
El registro de atención en los reclamos se realiza en el tiempo oportuno	58,29	116,866	,726	,934
La atención por quejas es oportuna	58,38	116,820	,746	,934
La solución a los problemas de trámite es inmediata	58,39	112,088	,839	,931
La solución a los problemas de su caso es oportuna	58,50	112,127	,787	,932
La atención está organizada para los usuarios	58,09	119,119	,679	,935
La atención preferencial es inmediata	58,39	110,468	,793	,932
Se cumple con el horario de atención publicado en las oficinas, en el portal de transparencia	58,16	120,745	,488	,939

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	58,25	116,013	,655	,935
Se siente satisfecho con la orientación recibida en sus trámites documentarios	58,15	118,509	,582	,937
Le orientan mediante explicaciones acciones de prevención en las consultas, atención y otras situaciones a realizar	58,28	115,063	,661	,935
Opina que tiene una información constante de su caso de manera física	58,58	110,728	,725	,934
. Opina que tiene una información constante de su caso de manera digital a través de correos o información de la dependencia.	58,70	114,947	,543	,940
Considera que el trámite que realiza se brinda en el tiempo requerido.	58,38	113,326	,756	,933
Opina que se siente satisfecho con la prestación del servicio que le brinda el despacho fiscal.	58,08	113,716	,842	,931

Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ,957	N de elementos 15
--------------------------	----------------------

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El despacho fiscalía provincial penal en Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha solucionado satisfactoriamente mi queja.	62,25	98,924	,654	,957
En el despacho fiscal se presta el servicio que usted requiere	61,97	101,113	,718	,955
El personal del despacho fiscal conoce las necesidades de sus usuarios	62,27	97,442	,693	,957
Este despacho fiscal presta un servicio al usuario de manera satisfactoria en comparación a otros despachos fiscalías provinciales	61,90	100,370	,773	,954
Opina que hay mejoras en la prestación del servicio en el despacho provincial	61,91	103,220	,666	,956

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Está conforme con la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la fiscalía provincial.	61,92	103,994	,680	,956
Considera que existe un valor agregado en la prestación del servicio que recibe en el despacho fiscal	61,87	100,060	,857	,952
Usted tiene la confianza en este despacho judicial	61,87	100,237	,863	,952
La prestación del servicio es oportuna en el despacho judicial	61,81	100,787	,869	,952
Considera que existe un proceso de atención ágil en la gestión administrativa del despacho fiscal	62,00	101,139	,733	,955
Cuando tuvo inconvenientes durante el servicio prestado por la unidad fiscal se enmendó el problema rápidamente	61,99	99,000	,805	,953
Observa que la unidad fiscal se preocupa por las necesidades de los usuarios	61,90	99,078	,837	,953
El servicio que presta la unidad fiscal se adapta a las necesidades de los usuarios	62,05	97,010	,850	,952
La atención es personalizada de acuerdo a lo solicitado	61,86	99,437	,762	,954
Opina que el personal que labora en la unidad de la fiscalía posee capacidad para poder atender a los usuarios	61,82	100,475	,728	,955

Anexo 7: Tabla de resultados descriptivos

Tabla

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gestión Administrativa

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	15	18,75	18,75	20,00
	Alto	64	80,00	80,00	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación

La tabla que muestra los resultados de la variable gestión administrativa, del total de los participantes el 1,25% se ubican en el nivel bajo, mientras que el 18,75% en un nivel medio y el 80% en un nivel alto. De los resultados observados se puede inferir que, con respecto a la variable gestión administrativa, vienen realizando una gestión adecuada en el proceso de la administración en una Fiscalía Provincial Penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Tabla

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión administrativa.

		Frecuencia(fi)	Porcentaje
Dimensiones	Niveles		(%)
Planificación	Bajo	1	1,25
	Medio	17	21,25
	Alto	62	77,50

	Total	80	100,00
	Bajo	7	8,75
	Medio	9	11,25
Organización	Alto	64	80,00
	Total	80	100,00
Dirección	Bajo	1	1,25
	Medio	10	12,50
	Alto	69	86,50
	Total	80	100,00
Control	Bajo	3	3,75
	Medio	16	20,00
	Alto	61	76,25
	Total	80	100,00

Fuente: Base de datos de la investigación

Tabla

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Satisfacción del Usuario

Satisfacción del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,25	1,25	1,25
	Medio	14	17,50	17,50	18,75
	Alto	65	81,25	81,25	100,00
	Total	80	100,00	100,00	

Fuente: Base de datos de la investigación

La tabla que muestra los resultados de la variable satisfacción del usuario, del total de los participantes el 1,25% se ubican en el nivel bajo, mientras que el 17,50% en un nivel medio y el 81,25% en un nivel alto. De los resultados observados se puede inferir que, con respecto a la variable satisfacción del usuario, vienen realizando una gestión adecuada en una Fiscalía Provincial Penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Tabla

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)
Calidad de función Recibida	Bajo	1	1,25
	Medio	17	21,25
	Alto	62	77,50
	Total Bajo	80	100,00
Calidad técnica Percibida	Medio	1	1,25
	Alto Total	10	12,50
	Bajo	69	86,25
	Medio	80	100,00
Valor del servicio	Alto Total	1	1,25
	Bajo	11	13,75
	Medio	68	85,00
	Alto Total	80	100,00
Confianza	Bajo	2	2,50
	Medio	12	15,00
	Alto	66	82,50
	Total	80	100,00
Expectativa		1	1,25
		9	11,25
		70	87,50
		80	100,00

Anexo 8: Resultados de la prueba de fiabilidad

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD POR ALFA DE CRONBACH

Tabla 1

Resultados de los niveles de fiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Items	Observación
Variable 1: Gestión administrativa	0,939	15	Muy alta
Dimensión 1: Planificación	0,908	5	Muy alta
Dimensión 2: Organización	0,761	3	Alta
Dimensión 3: Dirección	0,871	3	Muy alta
Dimensión 4: Control	0,866	4	Muy alta
Variable 2: Satisfacción del usuario	0,957	15	Muy alta
Dimensión 1: La Calidad de función recibida	0,870	4	Muy alta
Dimensión 2: La calidad técnica percibida	0,869	3	Muy alta
Dimensión 3: Valor del servicio Dimensión 4:	0,909	3	Muy alta
Confianza	0,932	2	Muy alta
Dimensión 5: Expectativa	0,895	3	Muy alta

Fuente: Base de datos de la investigación

Al respecto de los resultados de la fiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach en el caso de las variables de la investigación se puede observar que para la variable gestión administrativa el nivel de fiabilidad se ubica en 0,939 que equivale a un nivel muy alta o muy confiable, de la misma forma con respecto a la variable satisfacción del usuario se ubica en 0,957 que equivale a un nivel muy alta o muy confiable, de acuerdo a estos resultados se puede concluir que el instrumento es aplicable porque resulta ser un instrumento altamente confiable por lo que los resultados de la misma representan para la investigación objetividad en el recojo de la información y su posterior procesamiento estadístico.

Prueba de normalidad

Se procede a evaluar la prueba de normalidad, de acuerdo al tamaño de la muestra (de 80 participantes) corresponde aplicar el modelo estadístico de Kolmogorov-Smirnov. La regla de decisión correspondiente es:

Si el valor de significancia es $< 0,05$, la distribución no es normal si el valor de significancia es $> 0,05$ la distribución es normal Considerando la regla de decisión se procedió a evaluar las variables en estudio, gastronomía peruana y alimentos saludables en el software SPSS v.23, para determinar el modelo estadístico aplicado en la muestra.

Tabla 2

Prueba de normalidad de la muestra

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,485	80	,000	,510	80	,000
Satisfacción del usuario	,490	80	,000	,494	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la investigación

Conclusión

Como se puede observar en la tabla 2 los resultados sobre la prueba de normalidad, tanto para la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario el grado de libertad vale decir la muestra es de 80 participantes, el valor de significancia se ubica en 0,000 en ambos casos, quiere decir que la distribución no es normal, por lo que se determina que la contrastación de hipótesis se realizará con el modelo estadístico de r de Spearman, para las hipótesis planteadas en el presente estudio, las mismas que con respecto a los niveles de correlación se interpreta de acuerdo a los rangos presentado por Charles Edward Spearman (1857-1936).

Tabla 3

Interpretación de relación de valores de Rho Spearman

Valor r Spearman (rango)	Interpretación (relación)
1	Correlación positiva perfecta
0,8 - 0,99	Correlación positiva muy buena
0,6 - 0,79	Correlación positiva buena
0,4 - 0,59	Correlación positiva moderada
0,2 - 0,39	Correlación positiva baja
0,01 - 0,19	Correlación mínima
0	No existe correlación
-0,01 - -0,19	Correlación mínima inversa
-0,2 - -0,39	Correlación inversa baja
-0,4 - -0,59	Correlación inversa moderada
-0,6 - -0,79	Correlación inversa buena
-0,8 - -0,99	Correlación inversa muy buena
-1	Correlación inversa perfecta

Fuente: Charles Edward Spearman (1857-1936)

Anexo 9: Documentos de gestión de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 5450-2022-UCV-VA-EPG-
F05L01/J

Lima, 19 de noviembre de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022**; presentado por el (la) Br. Karol Silva Huamantumba con código de estudiante N° 7000086573 del programa de **Maestría en Gestión Pública** – grupo **B8**, y;

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Carcausto Calla Wilfredo Humberto**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

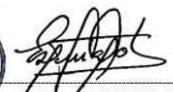
Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una fiscalía provincial penal del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022**, presentado por el (la) **Br. Karol Silva Huamantumba** con código de estudiante **N° 7000086573**.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Carcausto Calla Wilfredo Humberto** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Norte

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima, 24 de junio de 2022

Carta P. 0543-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Abogado

Plinio Hugo Hermoza Orosco

Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal Lima Noroeste

Fiscalía Provincial Penal en el Distrito

Fiscal de Lima Noroeste De mi mayor

consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SILVA HUAMANTUMBA, KAROL**; identificada con DNI N° 42876121 y con código de matrícula N° 7000086573; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en una Fiscalía Provincial Penal en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SILVA HUAMANTUMBA, KAROL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Norte



Anexo 10: Otros

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**Gestión administrativa y compromiso organizacional en el personal de la sub comandancia general de la Policía Nacional del Perú-2021**” es desarrollada por Erika Mercedes, Velásquez Chahuares, investigadora del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en el personal de la sub comandancia general de la Policía Nacional del Perú, 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 25 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación de este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en [formadirecta](mailto:formadirecta@ucvvirtual.edu.pe) o al correo electrónico evelasquezch@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio, Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha

Firma de participante

Firma de la investigadora



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN
DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE

El Distrito Fiscal de Lima Noroeste ha sido constituida para brindar un servicio de justicia célere y a un menor costo económico, debido a la cercanía y fácil accesibilidad a los despachos Fiscales.

Jorge Velga Reyes

Presidente de la Junta
de Fiscales Superiores

