



**Tratamiento de denuncias penales y satisfacción del
usuario en el marco de los decretos legislativos 1194° y
1206° - Segunda Fiscalía Provincial Mixta de Carabayllo
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Bruno Manuel Limas Cerna

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

PAGINA DEL JURADO

Dr. Jorge Díaz Dumont

PRESIDENTE

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

SECRETARIA

Dr. José Muñoz Salazar

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo que me ha demandado esfuerzo, dedicación y sacrificio a mi familia por su apoyo incondicional, al Dr. Gálvez Villegas porque entendí que el éxito es una decisión y a mis colegas fiscales adjuntos por ese arduo trabajo silencioso, muchas veces no reconocido.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme fortaleza y que en su palabra encontré una nueva perspectiva de ver al mundo. Al Dr. Muñoz, mi asesor, por su paciencia e invaluable acompañamiento y dedicación a la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bruno Manuel Limas Cerna, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42154143, con la tesis titulada “Tratamiento de denuncias penales y satisfacción del usuario en el marco de los decretos legislativos 1194° y 1206°- Segunda Fiscalía Provincial Mixta de Carabayllo 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Lima, 10 de diciembre de 2016.

Bruno Manuel Limas Cerna
DNI N° 42154143

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado Dictaminador del Informe de Tesis, en la Escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo.

Cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento para la elaboración de tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente informe de tesis: “Tratamiento de denuncias penales y satisfacción del usuario en el marco de los decretos legislativos 1194° y 1206°- Segunda Fiscalía Provincial Mixta de Carabayllo 2016”. El mismo que ha sido elaborado con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo constituye para el autor, una experiencia valiosa en el campo de la investigación relacionada a la perspectiva que tiene el usuario respecto del trabajo fiscal, más aún en una coyuntura donde la inseguridad ciudadana se ha convertido en el principal problema social del país; este trabajo es producto de un estudio responsable, según pautas de la investigación científica cuantitativa.

Por las consideraciones expuestas señores miembros del jurado, pongo a vuestra consideración el presente informe de tesis y con mucha disposición para recibir y aceptar vuestros aportes y/o sugerencias.

El autor

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	4
1.2 Fundamentación científica	7
1.2.1 Tratamiento de las denuncias penales	7
1.2.1.1 Dimensión 1: Actos iniciales de la investigación penal	9
1.2.1.2 Dimensión 2: Calificación de la denuncia penal	9
1.2.1.3 Dimensión 3: Conclusión de la investigación penal	9
1.2.1.4 La Norma Jurídica	11
1.2.1.5 La norma jurídico penal	11
1.2.1.6 Norma penal	13
1.2.1.7 La Norma penal cuanta con una estructura	15
1.2.1.8 La Ley Orgánica del Ministerio Público	15
1.2.1.9 El Nuevo Código Procesal Penal.	17
1.2.2 El Decreto Legislativo N° 1194°	19
1.2.3 El Decreto Legislativo N° 1206°	19

1.3 Satisfacción del usuario	
1.3.1 Definición Conceptual	21
1.3.1.1 Dimensión 1: La confiabilidad	21
1.3.1.2 Dimensión 2: La Validez	22
1.3.1.3 Dimensión 3: Lealtad	22
1.3.2 La satisfacción del usuario en el marco de los decretos legislativos 1194° y 1206°	23
1.4 Justificación	23
1.4.1 Conveniencia	23
1.4.2 Relevancia social	23
1.4.3 Implicancias prácticas	24
1.4.4 Valor teórico	24
1.4.5 Utilidad Metodológica	24
1.5 Problema	24
1.5.1 Realidad Problemática	24
1.5.2 La sobrecarga procesal como obstáculo para acceso a la justicia	26
1.5.3 Problema principal	29
1.5.3.1 Problemas específicos	29
1.6 Hipótesis	30
1.6.1 Hipótesis General	30
1.6.2 Hipótesis Específicas	30
1.7 Objetivos	30
1.7.1 Objetivo General	30
1.7.2 Objetivos Específicos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Variables	33

2.1.1 Tratamiento de las denuncias penales	33
2.1.2. Satisfacción del usuario	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.6.1 Población	39
2.6.2 Muestra	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.7.1 Instrumentos de investigación	40
2.7.2 Procedimiento de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	68
VIII. APENDICES	71

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cuál es la relación entre el tratamiento de las denuncias penales y la satisfacción de los usuarios en el marco de los Decretos Legislativos 1194 y 1206 - Segunda Fiscalía Provincial Mixta de Carabayllo 2016. Entre los actos iniciales de investigación penal, la calificación y finalmente la conclusión de la misma. Criterios que se reflejan en el Código Penal y que forman la perspectiva de cómo los usuarios ven la labor realizada por la Fiscalía a través de los fiscales.

Para la presente investigación hemos tomado como marco la implementación de los Decretos Legislativos 1194 y 1206, ya que estos están vigentes a nivel nacional (el contenido de estos decretos pertenece al Nuevo Código Procesal Penal, aún no vigente en Lima); Tienen una explicación, ya que con estos decretos el trabajo fiscal y por lo tanto en todo el Sistema de Justicia Penal se refleja en un trabajo más rápido, pudiendo condenar a un delincuente en días o, en el mejor de los casos, en horas; Sin embargo, el Estado no ha proporcionado al Ministerio Público los recursos humanos y logísticos necesarios.

Los resultados obtenidos indican que existe una relación directa entre el tratamiento que se ha dado a las denuncias desde la implementación de los decretos legislativos 1194 y 1296 y la satisfacción del usuario dado que éste logra ver en unos días o en Unas horas un trabajo "Eficiente" por parte del fiscal.

Palabras clave: Tratamiento de denuncias penales

Aplicación de los Decretos Legislativos 1194 ° y 1206 °

Satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present investigation has as general objective to determine what is the relationship between the treatment of criminal complaints and user satisfaction within the framework of Legislative Decrees 1194 and 1206 - Second Joint Provincial Prosecutor of Carabayllo 2016, consequently the specific objectives Are aimed at identifying the relationship between the initial acts of criminal investigation, the qualification and finally the conclusion of the same; Criteria that are reflected in the in the Criminal Code and which form the perspective of how users see the work carried out by the Public Prosecutor's Office through prosecutors.

For the present investigation we have taken as a framework the implementation of Legislative Decrees 1194 and 1206, since these are in force at the national level (the content of these decrees belong to the New Criminal Procedure Code, not yet in force in Lima); They have an explanation, since with these decrees the fiscal work and therefore in the whole Criminal Justice System is reflected in a faster work, being able to sentence a delinquent in days or at best in hours; However, the State has not provided the Public Ministry with the necessary human resources and logistics.

The obtained results indicate that there is a direct relationship between the treatment that has been given to the complaints since the implementation of legislative decrees 1194 ° and 1296 ° and the satisfaction of the user given that the latter manages to see in a few days or in a few hours a work "Efficient" on the part of the prosecutor.

Keywords: Treatment of criminal complaints

Implementation of Legislative Decrees 1194 ° and 1206 °

User satisfaction