



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías
Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima
Noroeste-2021

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

AUTOR:

Gutierrez Ordinola, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-6315-7166)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres, Don Juan y Doña Irma, porque a pesar del tiempo transcurrido, aún siguen siendo artífices de cada logro obtenido; y para mi hijo Valentino, la motivación más importante para no claudicar ante la adversidad.

Agradecimiento

A mi asesora, maestra Mónica Meneses La Riva, por los consejos brindados en cada una de las asesorías, así como por la paciencia mostrada durante el desarrollo del presente trabajo de investigación. A la Universidad César Vallejo, por permitir mi desarrollo profesional dentro de su claustro universitario y a todas las personas que de alguna manera contribuyeron en la elaboración del presente trabajo con su participación activa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS FISCALÍAS PENALES CORPORATIVAS DE VENTANILLA EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE-2021", cuyo autor es GUTIERREZ ORDINOLA CARLOS ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID: 0000-0001-6885-9207	Firmado electrónicamente por: MLARIV el 09-01- 2022 12:42:13

Código documento Trilce: TRI - 0260172

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUTIERREZ ORDINOLA CARLOS ALFREDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS FISCALÍAS PENALES CORPORATIVAS DE VENTANILLA EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE-2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS ALFREDO GUTIERREZ ORDINOLA DNI: 42282401 ORCID: 0000-0002-6315-7166	Firmado electrónicamente por: CGUTIERREZOR84 el 08-01-2022 11:32:55

Código documento Trilce: TRI - 0260173

Índice de contenidos

	Página
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
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstrac	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de Investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, Muestra y Muestreo	18
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	19
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos.	22
3.7 Aspectos éticos.	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Distribución de los jueces evaluadores	21
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de variables	22
Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción del usuario	24
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	25
Tabla 5. Niveles de la variable calidad de servicio	26
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	27
Tabla 7. Prueba de normalidad	28
Tabla 8. Relación entre satisfacción laboral y calidad de atención	29
Tabla 9. Relación entre calidad técnica del servicio y calidad de atención	30
Tabla 10. Relación de calidad funcional del servicio y calidad de atención	30
Tabla 11. Relación de calidad funcional del servicio y calidad de atención	31

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la variable satisfacción del usuario	24
Figura 2. Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario	25
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio	26
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	27

Resumen

El objetivo general fue establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. Se presentó una metodología de tipo básica, diseño no experimental – transversal, de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. Se formuló un cuestionario que se aplicó a una población de 100 usuarios. El cual fue sometido al Alfa de Cronbach, obteniendo como valor 0.859 para satisfacción del usuario y de 0.816 para calidad de atención. Los resultados descriptivos informan que 49% de los usuarios califican de nivel medio la satisfacción del usuario y 44% en el nivel medio a la calidad de servicio. Los resultados inferenciales con Rho de Spearman fueron para la relación de calidad funcional del servicio, calidad funcional del servicio e imagen corporativa de la institución con la calidad de atención de 0.299**; 0.322** y 0.374** respectivamente, todos obtuvieron p-valor menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, se aceptaron todas las hipótesis del investigador. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables sustentado en los resultados de Rho de Spearman de 0.347 y p-valor de 0.000.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad de servicio, Fiscalías, calidad técnica, calidad funcional.

Abstract

The general objective was to establish the relationship between user satisfaction and quality of care of the Corporate Criminal Prosecutor's Offices in the Northwest Lima Fiscal District, 2021. A basic methodology was presented, a non-experimental design - transversal, of correlational scope and of quantitative approach. A questionnaire was formulated and applied to a population of 100 users. Which was submitted to Cronbach's Alpha, obtaining a value of 0.859 for user satisfaction and 0.816 for quality of care. The descriptive results report that 49% of users rate user satisfaction as medium level and 44% as medium level for quality of service. The inferential results with Spearman's Rho were for the relationship of functional quality of service, functional quality of service and corporate image of the institution with the quality of care of 0.299 **; 0.322 ** and 0.374 ** respectively, all obtained p-value less than $\alpha = 0.05$. Therefore, all the investigator's hypotheses were accepted. It was concluded that there is a significant relationship between the variables supported by Spearman's Rho results of 0.347 and p-value of 0.000.

Keywords: User satisfaction, quality of service, Prosecutors, technical quality, functional quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones de carácter público están en el deber de prestar servicios de calidad a sus usuarios, con la finalidad de satisfacer sus expectativas y necesidades; en este sentido la atención de los usuarios implica un aspecto esencial en la búsqueda del bienestar de los ciudadanos, dado que los mismos tendrán como principal momento de encuentro, la interrelación con el personal público encargado de la atención.

En Bolivia, la calidad de servicio en las Fiscalías es respaldado por el art. 100 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, quien a través de sus órganos de supervisión se encargan de la promoción de la eficiencia y eficacia de los servicios, detectando las necesidades de capacitación de su personal, formación y perfeccionamiento de fiscales y personal involucrado en la atención de usuarios, cuya intención es la de contar con fiscales probos que presten un servicio, eficaz, eficiente y sobre todo transparente y oportuno a la sociedad (Fiscalía General del Estado de Bolivia, s.f.).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), sostiene que el conocimiento de la ciudadanía y usuarios de las instituciones públicas, es muy importante para poder brindar un servicio que logre dar solución a las necesidades y expectativas que puedan presentar los ciudadanos. Para ello, las entidades públicas han venido implementando espacios para la participación del ciudadano, con la única finalidad de retroalimentar los sistemas, identificar las debilidades y proponer las posibles mejoras a los servicios ofrecidos. La capacidad de respuesta puede ser medible a través de dos indicadores; a) la disponibilidad del personal para la atención al usuario y b) el tiempo de respuesta que estos manejen para poder dar solución a los problemas que plantee el usuario, lo que está directamente relacionado con sus habilidades y competencias profesionales, así como su cargo laboral.

En el Perú, la Fiscalía de Nación - Ministerio Público, brinda un servicio vinculado a la administración de justicia mediante los 34 distritos fiscales, a través de sus Mesas de Partes, conformadas entre otras, por sus Mesas de Partes Únicas, las cuales se encargan de recepcionar la gran cantidad de denuncias, documentación, entre otros, además de brindar información acerca del estado de

las denuncias y procesos de los usuarios; de esta manera estas áreas son las que tienen mayor contacto con ellos (Ministerio Público Fiscalía de la Nación, 2021). En consecuencia, la atención brindada por estas áreas causa un gran impacto en el justiciable y en la imagen que se representan sobre Ministerio Público, razón por la cual quienes atienden deben reunir las condiciones profesionales y personales para brindar una buena atención (Defensoría del Pueblo, 2019).

En el contexto de estudio, las instituciones públicas aseguran la calidad gestionando factores como la empatía que debe tener el personal, la fiabilidad y la confiabilidad en la prestación del servicio, así como la capacidad de respuesta, los tiempos de espera y la seguridad de los usuarios al momento de acceder a un servicio de carácter público. Las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, actualmente presentan serios inconvenientes en relación a la satisfacción de sus usuarios, dado la lentitud del servicio, lo engorroso de los procedimientos y trámites administrativos, la poca accesibilidad a las plataformas digitales como canales de comunicación con la institución, la complejidad para la participación del ciudadano en las acciones de dicha institución, entre otros. Por tales acciones, las consecuencias han sido la insatisfacción de los usuarios y la poca credibilidad de la entidad dentro de la sociedad.

La problemática descrita podría ser integrada en la formulación del siguiente cuestionamiento de investigación: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción del usuario y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021? Los problemas específicos: a) ¿De qué manera se relaciona la calidad técnica del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021? b) ¿De qué manera se relaciona la calidad funcional del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021? c) ¿De qué manera se relaciona la imagen corporativa de la institución y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021?.

Respecto a la **justificación teórica**, esta investigación buscó dar una explicación a los problemas presentados en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste relacionados a la satisfacción del usuario y a la calidad de atención, se aplicó las corrientes teóricas, las cuales permitieron contrastar los componentes que

conformaron la variable satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención. En función a la **justificación práctica**, esta investigación se constituye en una valiosa herramienta para las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla, porque pueden ser empleadas para verificar los resultados y conocer la realidad problemática y la solución presentada para que sea aplicada en estas instituciones del Estado, de tal manera que pueda beneficiar en la organización de dichas instituciones y en la satisfacción de los usuarios. Sobre la **justificación metodológica**, el estudio ayudó a conocer mejor la realidad problemática de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla mediante la aplicación de dos cuestionarios, el primero acerca de la satisfacción del usuario y el segundo basado en el modelo servqual, ambos permitieron conocer el nivel de relación que existe entre ambas variables, además de dejar espacio para realizar estudios más profundos o relacionados sobre el tema, incluso estudios cualitativos para conocer las impresiones de los involucrados y tener una idea más personalizada del problema.

En cuanto a los objetivos del estudio se plantearon como **objetivo general**: Determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021; formulándose además, los **objetivos específicos**: a) Determinar la relación existente entre la calidad técnica del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. b) Determinar la relación existente entre la calidad funcional del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. c) Determinar la relación existente entre la imagen corporativa de la institución y calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Por otro lado, para el presente estudio se planteó como **Hipótesis general**: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021; mientras tanto, en el caso de las **Hipótesis específicas**, se plantearon las siguientes: a) Existe una relación significativa entre la calidad técnica del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de

Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. b) Existe una relación significativa entre la calidad funcional del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. c) Existe una relación significativa entre la imagen corporativa de la institución y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En nuestro marco teórico se consideraron antecedentes de otros estudios realizados según cada variable, tanto nivel nacional como internacional. En cuanto a la variable satisfacción del usuario en los estudios nacionales, se tiene la investigación de Fariño et al. (2021), quienes realizaron una investigación sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en unidades primarias de la Salud en Ecuador; cuyo propósito fue identificar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. La obtención de resultados indicó que el 83% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas en relación a la disposición de los empleados para resolver problemas, el 92% están satisfechos por la sencillez en los trámites, mientras que el 71% está insatisfecho en la absolución de reclamos y quejas. Concluyendo que el estudio desarrollado sobre las dimensiones, en cuanto a la satisfacción del usuario y la calidad de atención es de nivel medio.

Ataucusi (2020) elaboró una investigación para relacionar la satisfacción del usuario en el marco de la investigación preparatoria en el Nuevo Código Procesal Penal, en tal sentido, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Las conclusiones a las que arribó el autor indican que en cuanto a la relación existente entre el archivo de una denuncia y la satisfacción del usuario es de un 0.708 y p-valor de 0.000 con Rho de Spearman y la relación advertida entre las variables de dicho estudio fue de un 0.882; llegándose a la conclusión de que la satisfacción del usuario se verá incrementada en cuanto la investigación preparatoria sea la más adecuada y tenga un procedimiento rápido.

Chambi (2019), se trazó como uno de sus objetivos, establecer la relación existente entre la gestión del Despacho Fiscal y la calidad de servicio en el Ministerio Público de la sede en Puno, en virtud de lo cual, las conclusiones presentadas se dieron en relación al objetivo mencionado, siendo la correlación de Pearson de un 0.676 y p-valor de 0.004, indicando ello, que un comportamiento efectivo dentro del Despacho Fiscal puede mejorar la calidad de servicio del mismo.

También se cita la investigación de Asseo (2018), quien elaboró un estudio acerca de la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario respecto a víctimas de violencia familiar en una Comisaría de Trujillo, siendo el estudio efectuado de un

enfoque cuantitativo no experimental y de línea correlacional. Las conclusiones arribadas por el autor señalan que las variables en estudio se encuentran relacionadas de manera directa y se puede verificar estadísticamente con un p-valor menor al $\alpha=0.05$ con el estadístico denominado Rho de Spearman. Estando a ello, se concluyó que la calidad en la atención y la satisfacción del usuario en la Comisaría referenciada en el estudio es calificada como de nivel medio. En cuanto a cada una de las dimensiones de cada variable también se reporta como de nivel medio.

Acerca de los antecedentes internacionales en la satisfacción del usuario, se cita el trabajo de investigación realizada por Rodríguez et al. (2019), quien elaboró un estudio acerca de la satisfacción mostrada por los usuarios afiliados al sistema de salud en Colombia. La metodología empleada por los autores fue de enfoque cuantitativo de carácter no experimental y de corte transversal, los resultados obtenidos arrojaron que el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 55% fundamentado en cinco dimensiones desde la perspectiva del usuario como es la comunicación, la oportunidad, el profesionalismo, la infraestructura y la eficacia. En lo que respecta a la oportunidad se puede decir que los prestadores del servicio no están dando cumplimiento al tiempo de expedición de citas establecida por Ley, ya que el 45% afirma que debe esperar hasta seis días para obtener una cita. Concluyendo que el análisis elaborado en el sector salud, desde un punto de vista de sistema, hace identificable el origen de las deficiencias que produce la insatisfacción en los usuarios de los servicios de salud en cuanto al Municipio de Ibagué – Colombia.

Gómez (2018), cuyo propósito fue analizar la calidad en la prestación de servicios en un Municipio de Colombia. El enfoque empleado en esta investigación fue cuantitativo, concluyendo que, en función a los avances reportados en cada etapa de la implementación de la mejora del servicio técnico en el sector agrícola, se tiene que la calidad de servicio ha ido en aumento en cada etapa, pero, surge un problema latente referido a la sostenibilidad del proyecto, para ello se requiere una preparación permanente de los profesionales encargados, de tal manera que la calidad del servicio sea sostenible.

En cuanto a los antecedentes nacionales en cuanto a la variable denominada calidad de atención, se cita la investigación desarrollada por Montenegro (2021),

quien analiza la calidad de servicio en la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque con la intención de presentar lineamientos de mejora, empleando para tal efecto, un enfoque de investigación cuantitativa con alcance correlacional. La conclusión fue que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios, relación que se fundamentó en el estadístico de Pearson con un valor de 0.752 y p-valor de 0.000, indicando con ello que cuando la calidad del servicio dentro de una institución mejora, entonces la satisfacción que pudiera presentar el usuario también se verá mejorada significativamente.

Dávila (2019), elabora un estudio respecto a los factores asociados a la calidad del servicio en una institución del Estado. Su objetivo fue establecer dichos factores en los servicios que ofrece el área de psicología forense de la División de Medicina Legal de Ayacucho. Las conclusiones a las que arribó el autor señalan que la satisfacción por los servicios de psicología forense es de nivel moderado, por su parte factores como demora en la atención, la dificultad para que los usuarios obtengan una cita para su atención, la limitada cantidad de personal especializado para la atención, una infraestructura poco adecuada, hacen que el usuario tenga una percepción negativa de la calidad del servicio de la institución.

Pacheco (2018), precisa un estudio acerca del nivel de la calidad del servicio que se imparte en la jurisdicción del Distrito Judicial de Sullana. Para tal efecto el estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, llegándose a concluir que el 50% de los usuarios se encuentra poco satisfecho con el servicio de la institución y solo 20% se encuentra satisfecho. Los colaboradores de la institución no tienen capacitación para brindar un mejor servicio al usuario, razón por la cual se dio como propuesta una base de capacitación en función a la realidad objetiva institucional de los servidores en el Distrito Judicial de Sullana, para que mejoren sus capacidades y pueden brindar un mejor servicio en beneficio de quienes solicitan los servicios en esta institución del Estado.

Acerca de los antecedentes internacionales, se tiene a Mariscal (2021), quien tuvo como propósito de investigación optimizar la calidad de servicio en una Institución específica del Estado en Bolivia. La conclusión que presentó el autor fue que es importante que se realice un conjunto de mejoras en la institución forense mediante la elaboración de un plan para establecer el área de evaluación y monitoreo de la calidad de servicio, para tal efecto, se debe elaborar un reglamento

interno y reuniones bimensuales para velar por las mejoras propuestas, así también se debe mejorar la calidad del equipamiento haciendo un mantenimiento preventivo de tal manera que la calidad de servicio se vea mejorada para los usuarios.

Asimismo, respecto a la variable satisfacción del usuario, se tiene la teoría del nivel de comparación propuesta por Latour y Peat en el año 1979, los cuales afirmaban que los usuarios comparaban unos servicios de acuerdo a un conjunto de aspectos o elementos que tenían como referencia para hacer una valoración de mismo. Entre estos atributos, se tienen tres en específico; la experiencia del usuario respecto al servicio, las expectativas que tengan los usuarios gracias a la publicidad realizadas y la experiencia de otros usuarios y sus referencias y opiniones en cuanto al servicio (Palma et al., 2018; Hallak et al., 2017; Azouri et al., 2018).

Así también, la teoría denominada de la disparidad del valor percibido propuesta por Westbrook y Reilly en el año 1983; citado en Peralta (2018), señalaron que los estándares de comparación son empleados para reflejar los deseos de los usuarios, que se sustentan en las características y beneficios que son adecuados tanto para el producto como los servicios. En este modelo se emplean las expectativas predictivas como estándares para realizar la comparación, de tal forma que no se diferencia entre las nociones cognitivas (conocimiento) de las evaluativas, en tal sentido, lo que se podría esperar de un producto no corresponde a aquello que se valora del mismo (Aragón et al., 2018; Wiedmann et al., 2018; Jiang et al., 2018).

Lo mencionado considera que la satisfacción de los usuarios no puede basarse solo por las creencias y expectativas iniciales, dado que los usuarios pueden mostrar insatisfacción por algunos aspectos que no hayan sido considerados entre las expectativas, en conclusión, se asevera que la satisfacción del usuario comprende una respuesta en sentido emocional que es desencadenada por el desarrollo de un proceso en el ámbito evaluativo y cognitivo, donde las percepciones en cuanto a un objeto son comparables al valor que tiene el mismo, lo que sugiere que mientras haya más disparidad entre las percepciones de los productos y el valor del mismo, será mayor la insatisfacción (Aragón et al., 2018).

La satisfacción está definida como se refleja de cuanto gusta al cliente y/o al usuario de un determinado servicio, luego de ser utilizado y de acuerdo a

experiencias o consecuencias anticipadas. Por tanto, se trata de un fenómeno que le precede a la utilización de un servicio, así mismo, se conoce que la satisfacción tiene que ver con las actitudes del usuario lo que se involucra estrechamente con la valoración de los atributos del bien o servicio (Romero et al., 2018; Zárraga et al., 2018).

La satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios públicos, estará determinada por su calidad, el cual a su vez estará definido por tres niveles particulares; la macro calidad que implica las relaciones existentes entre el Estado en relación a la sociedad civil y/o ciudadano, la meso calidad que hace referencias a las personas que están encargados de gestionar los servicios y quienes reciben dichos servicios y la micro calidad, la cual se fundamenta en las relaciones internas lo que abarca los procesos, estructura y al personal que tiene a cargo la atención al ciudadano (Ministerio de la Presidencia, 2009; Fai & Van, 2015).

Según el modelo teórico de Gronroos (1988) (como se citó en Henao, 2020 y Wismantoro et al., 2020), la satisfacción en los usuarios está enfocada en la calidad de los servicios, lo cual se evidencia tras la gestión de tres elementos básicos, la calidad técnica en la prestación del servicio, la calidad funcional y la imagen a nivel corporativo de la organización. Otros estudiosos como, Westbrook y Oliver (como se citó en Rojas et al., 2019), indican que la satisfacción de los usuarios es el resultado de la relación de las acciones que se dan principalmente en el momento en que el cliente o usuario lleva a cabo una transacción, cuya experiencia de intercambio es comparada con las expectativas que se tenían de aquel proceso. Esta experiencia de intercambio de información y expectativas durante el proceso de atención, será la base para poder medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del mismo.

Mientras que Churchil y Surprenante (1982) (como se citó en Rojas et al., 2019), sostenían que la satisfacción advertida en los usuarios era producto de un análisis del usuario respecto de los factores del proceso de atención, considerándose elementos como el precio, el tiempo de espera, expectativas, agilidad, etc. En conclusión, respecto a estas consideraciones se puede indicar que la satisfacción de los usuarios al acceder a un servicio público, está determinada por diferentes elementos que deben ser gestionados por la organización y sus colaboradores, entre estos elementos, se tiene el ofrecimiento del servicio en

cuanto a la atención al usuario, cómo se da esta atención y la imagen que tenga la institución, la cual es percibida por el usuario y construye sus expectativas; así como otros atributos, tales como la agilidad de la atención, las capacidades de los colaboradores para abordar los problemas que presente el usuario y el tiempo de respuesta.

Asimismo, Martín y Díaz (2017) sostienen que las dimensiones que conforman la satisfacción en los usuarios son 3, la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa de la institución que presta el servicio al usuario, ello basado en la teoría del Modelo de la Imagen. En ese sentido, la primera dimensión que comprende la calidad técnica del servicio, es la referencia de un servicio que a nivel técnico y operativo se ofrece de manera correcta por tanto conduce a los resultados deseados por el usuario, por lo que perciben una excelente atención por parte de los encargados, en este sentido, el soporte físico de la prestación del servicio, la organización interna de la entidad pública y los materiales empleados para dar la atención al ciudadano son indispensables como elementos contribuyentes para la satisfacción del mismo, es decir, la calidad técnica existente en la prestación del servicio de atención a los usuarios implica lo que se da en relación a ello (Martín y Díaz, 2017). Esta calidad técnica de los servicios públicos, involucra el horario de atención para los usuarios, el tiempo estimado en que estos deben aguardar para poder realizar un trámite, los canales y procedimientos necesarios para poder realizar un trámite o solicitar una orientación al respecto, la información general del servicio y la atención oportuna por parte de los servidores públicos (Mejías, et al, 2018).

La segunda dimensión implica la calidad funcional, se refiere a como se da o ejecuta la atención, cual es el procedimiento en el acceso al servicio público, como los usuarios pueden abordar cada uno de sus trámites y ser partícipes de las funciones y responsabilidad que están a cargo de una institución pública en particular (Martín y Díaz, 2017). En otras palabras, la calidad funcional esta encargada de la forma como los usuarios son tratados durante el proceso de atención y acceso al servicio público. Esta calidad funcional resulta de la manera como es atendido el usuario, por ello, también se conoce como calidad relacional.

Gronroos (como se citó en Martín y Díaz, 2017), consideraba que el encuentro entre el servidor que presta el servicio y aquella que lo recibe, es el

fundamento de la calidad de un servicio y, en consecuencia, de la satisfacción de los usuarios que acceden a este. En ese sentido, la calidad funcional de los servicios públicos debe incluir una correcta organización y configuración de sus procedimientos y procesos administrativos para alcanzar la satisfacción en los usuarios, la asignación de recursos financieros y tecnológicos, la gratuidad de los servicios y su atención, la capacitación del personal, una infraestructura adecuada y la atención de posibles reclamos formulados por los usuarios (Ministerio de Economía y finanzas, 2013).

La última dimensión de la satisfacción de los usuarios (tercera dimensión), está relacionada a la imagen corporativa de la institución pública la misma está conceptualizada como la interacción o relación que existe entre la percibida del servicio por parte del usuario, el servicio que se recibe y el logro o resultados del mismo a través de la atención al ciudadano (Martín y Díaz, 2017). Más explícitamente, la imagen corporativa de una entidad pública comprende una serie de rasgos, así como condiciones de tipo objetivo que involucran al ser social dentro de la institucionalidad de dicha organización, lo que permite establecer elementos que identifican jurídicamente la institución y dan validez a su funcionamiento legal, su infraestructura, su estructura organizacional y operacional.

Esta imagen corporativa se puede construir a partir de las experiencias del usuario o de personas cercanas a este, por tanto, es el resultado de una diversidad de elementos, que, desde las actitudes, expectativas, sugerencias, opiniones, entre otros (Rojas et al., 2019; Delgado, 2020). La imagen de las instituciones pueden ser un elemento importante para poder comprender el bienestar y la satisfacción presentada en los usuarios en relación a un servicio de carácter público.

En cuanto a la otra variable denominada Calidad de Atención, algunas de las teorías que pueden sustentar la calidad en la atención al usuario, es la teoría de la calidad de servicio propuesta por Albrech y Carlzón (como se citó en Salazar y Cabrera, 2016); la cual se centra en ofrecer al usuario lo que este realmente necesita obtener, en este modelo teórico se desarrollan siete aspectos que miden la calidad del servicio prestado, tales como; la capacidad en la respuesta, la atención, la fluidez en la comunicación, el tiempo de respuesta, la accesibilidad a la información, el grado de incertidumbre, la amabilidad en el trato al usuario, la credibilidad de la institución o entidad y finalmente la comprensión en cuanto a las

necesidades que pudieran presentar los usuarios. Del mismo modo, se tiene la teoría denominada de la desconfirmación de las expectativas de Oliver (1980), citado por Canzio (2019), la cual exponía la relación empírica entre la calidad que percibe el usuario y su satisfacción, lo que indicaba que las expectativas son la base para la valoración de un servicio, por tanto, la satisfacción en los usuarios viene a ser la consecuencia de las expectativas que tiene y lo que recibe.

Finalmente, tenemos la teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml (2001) (como se citó en Armada et al., 2016); dicho modelo teórico se sustenta en las brechas existentes entre los usuarios y/o clientes de un servicio y las brechas de las instituciones u organizaciones. En este sentido, los usuarios tienen una expectativa sustentada en su percepción del servicio y sus experiencias; mientras que la entidad que presta el servicio, tiene cuatro (4) brechas adicionales, no conocer lo que el usuario dentro de sus expectativas, espera de la institución, no tener un estándar adecuado de los servicios, no entregar un servicio con estándares ya definidos y no igualar el desempeño de los servicios (Canzio, 2019; López et al., 2018).

Según señala la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), la ciudadanía tiene el derecho de recibir una atención de calidad, sin embargo, para poder brindar esta atención, es importante conocer lo que ésta implica y cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la misma. Una atención adecuada para el ciudadano incluye servicios de calidad, para lo cual se debe interiorizar la acción o inacciones durante el ciclo de la administración lo que impacta en el servicio que se le brinda al ciudadano a través de las entidades públicas (Escudero, 2015; Arenal, 2019). Para lo cual deben comprender una serie de estrategias que garanticen la satisfacción del usuario, de acuerdo a una planificación del servicio prestado, una concientización de las necesidades del usuario, la retroalimentación del sistema y la gestión sistemática de los procedimientos administrativos que involucran al usuario (Caravaca, 2021).

Las cuales tal como lo establece la ley deben prestar servicios únicos, al mismo tiempo que se considera que no existe ningún tipo de competencia exclusiva para la prestación de dichos servicios, sin embargo, la calidad de la atención al ciudadano eleva la confianza en el estado y sus instituciones públicas; en este sentido, los servidores públicos responsables de desarrollar las estrategias que

mejoren la atención al ciudadano, tendrán la obligación de articular sus esfuerzos como parte de un proceso, lo que conlleva a la realización de la misión de las ciudadanía (Sangüesa et al., 2019 y Dos Santos, 2016). En tal sentido, los colaboradores de las entidades públicas deben deshacerse de ciertos paradigmas, entre ellos, aquel que indica que si se cumple con la ley estarán haciendo bien su trabajo, dado que ello no es suficiente, porque el personal hará bien su trabajo siempre y cuando el ciudadano este bien atendido (Jiménez, 2017).

En este contexto, la calidad es definida como una filosofía de trabajo que se debe interiorizar y que se brinda tanto al cliente interno como externo (Zavala y Vélez, 2020). En otras palabras, la calidad que, presentada en la atención al ciudadano, estará enfocada en prestar la debida atención a los procesos, el talento humano y establecer servicios de calidad partiendo desde los principales escalones que conforman la administración pública; con ello, se podrá promover cambios minúsculos pero que se pueden sostener en el tiempo, con un impacto visible en la atención de la ciudadanía (Quijano y Macías, 2020; Tehseen et al., 2020).

Es por ello, que se sugiere que las entidades públicas deben “concentrarse en los procesos de atención sobre la base de identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución en relación a brindar servicios de calidad” (Jiménez, 2017). Las atenciones de los usuarios comprenden una serie de elementos que una determinada organización o entidad ofrecen a estos, en forma de servicios; todo con el propósito de que estos usuarios puedan obtener sus productos, en un lugar y un tiempo estipulado, lo que debe ser garantizado a través de un correcto uso (Arenal, 2019).

Para que los ciudadanos puedan acceder a servicios de calidad, deben disponer de una administración pública transparente y moderna, con fácil acceso a la información de las instituciones públicas, cuya información debe ser precisa, clara, oportuna y completa; además de conocer el estado de los trámites, deben recibir del personal que conforma una entidad pública, un trato cordial, respetuoso, diligente y sin ningún tipo de discriminación (González y Arciniegas, 2016, Narváez et al., 2017). Tener las facilidades necesarias para poder exigir sus derechos y obtener el asesoramiento de los tramites y requerimientos que necesite el ciudadano (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015; Huanca et al., 2021).

La calidad en la atención a los ciudadanos tiene las siguientes ventajas; aumenta la confianza en el Estado, disminuye los costos de los servicios, mejora la imagen de las instituciones públicas y su reputación, promueve las estrategias y prácticas para poder promover la calidad en los servicios, permite que las entidades puedan identificar y dar atención los requerimientos de los ciudadanos como parte de las estrategias planteadas a fin de cumplir con los objetivos trazados por la institución (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015; Paredes, 2020).

Las Dimensiones de la calidad en la atención brindada al ciudadano son: la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La primera dimensión, que corresponde a la tangibilidad, comprende el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales empleados en la comunicación que sean utilizados por la organización que ofrece el servicio (Kerin y Hartley, 2018, Ganga et al., 2019). Esta dimensión incluye la apariencia de los servidores que están a cargo de prestar la atención al usuario, la decoración de las instalaciones y espacios físicos y la presentación de folletos de información al usuario, entre otros (Henao, 2020; Shokouhyar & Safari, 2020, Alumran et al., 2020).

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), la tangibilidad de la calidad de la atención al usuario, implica tanto la infraestructura, como la seguridad, el equipamiento y el mobiliario, así como, las plataformas donde se brinda la atención, la señalización del Estado y el mantenimiento y cuidado de las instalaciones. En este contexto, los espacios físicos destinados para la atención de los ciudadanos deben contar con las condiciones adecuadas de infraestructura, ventilación, iluminación y limpieza; así mismo, debe cumplir con las normas de seguridad impuestas por Defensa Civil con la finalidad de proteger tanto al personal y a los usuarios dentro de dichos espacios físicos, considerando las disposiciones establecidas por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD).

Los indicadores de la dimensión tangibilidad, comprenden; a) los equipos tecnológicos que emplea las entidades para poder prestar su servicio al ciudadano; b) los materiales y/o canales de comunicación tanto con el usuario como de forma interna entre sus diferentes dependencias y colaboradores; y c) las instalaciones y/o estructura física de las oficinas donde son atendidos los usuarios de forma

presencial y donde se desarrollan todas las actividades del personal encargado del servicio (Henaó, 2020; Zhengyu & Huifang, 2020).

La segunda dimensión, que comprende la fiabilidad está definida como la capacidad que tienen los colaboradores de una organización para poder efectivizar los servicios disponibles de manera confiable y precisa (Kerin y Hartley, 2018). El servicio se debe prestar adecuadamente, desde la primera atención al usuario se debe cumplir lo prometido y de forma adecuada. Para que la atención dirigida al ciudadano pueda ser fiable, la información de los servicios ofrecidos deberá ser clara y sencilla, acorde con la realidad de la ciudadanía y ser traducida en la lengua castellana predominante; adicional a ello, los funcionarios responsables deberán cumplir con las normas, garantizar la distribución de los recursos y el proceso para la planificación de las acciones de las instituciones públicas involucradas (Presidencia del consejo de Ministros, 2015).

La fiabilidad que debe existir en la atención para los usuarios se demuestra en la seguridad de los procedimientos de tipo administrativo, en la prestación de servicios de carácter exclusivos para el ciudadano, en la existencia de diversos canales de atención sea presencial, virtual, móvil o telefónica, así como para los actos administrativos. Los indicadores de la fiabilidad comprenden, a) el cumplimiento de lo ofrecido, conforme el servicio adecuado; b) las habilidades que tengan el personal a cargo de la atención de los usuarios para prestar un servicio de calidad, con competencias y de forma oportuna; c) la fiabilidad del mismo servicio, es decir la credibilidad y certeza del mismo (Zhengyu & Huifang, 2020).

La tercera dimensión es la Capacidad de Respuesta, que representa la disposición que deben tener los prestadores de los servicios para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio célere que dé respuesta a sus necesidades oportunamente. Deben tener la disponibilidad para que los funcionarios públicos puedan apoyar a los usuarios para que estos puedan recibir un servicio más rápido y oportuno (Kerin y Hartley, 2018).

La cuarta dimensión es la seguridad, que implica la tranquilidad del usuario, al no percibir ningún tipo de riesgo o peligro en su relación con su proveedor de servicio, para lo cual se debe disponer de confiabilidad en los datos de los usuarios (Kerin y Hartley, 2018). La seguridad implica la ausencia mínima posible de riesgos

para la salud física y emocional del trabajador, la confianza en el servicio para la tranquilidad del usuario, su seguridad dentro de las instalaciones de la entidad pública al momento de realizar algún trámite y la efectividad de la resolución de los problemas.

Dentro de este contexto, la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) en su manual para la mejora de la atención ciudadana establece algunos principios, derechos y obligaciones de los empleados para poder reducir la posibilidad de acciones y/o lesiones durante la prestación de los servicios para atención de los usuarios. Es por ello, que los indicadores de la seguridad de la atención al usuario están medidas por a) las competencias y conocimiento del servidor público; b) sus habilidades para poder prestar un servicio y c) la credibilidad de la atención al usuario.

La quinta dimensión corresponde a la empatía, la cual se relaciona con la amabilidad que se brinda durante el desarrollo de la atención individual a los usuarios (Kerin y Hartley, 2018). Está definida por la atención, el respeto, la cortesía, la amabilidad y la consideración hacia el usuario por parte del personal que ofrece su atención. Conforme la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), la empatía está relacionada con el perfil y la selección de las personas que participan en la atención de los usuarios, adicional a otros procesos administrativos como las capacitaciones brindadas y la formación de los servidores que realizan el servicio debido a que de ello depende la respuesta que se le dará al ciudadano en cada uno de los procesos o tramites que este ejecute.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación realizada fue de tipo básica porque los resultados fueron sustentados en los principios inherentes a la satisfacción del usuario y a la calidad de atención, es decir, solo se sustentó con la teoría. Para Alan y Cortez (2018), se refieren a estudios que alcanzan una aplicación práctica, sino que su alcance es teórico o puro.

Tuvo como diseño no experimental porque los resultados registrados no se manipularon a conveniencia y tampoco se realizaron experimentos entre grupos. Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones de tipo no experimental no son manipuladas por el investigador bajo ningún objetivo específico, sino que se registran tal como se encontraron en su naturaleza.

También fue transversal, porque la encuesta realizada solo se hizo en un momento establecido, sin necesidad de realizar otros levantamientos de información. Hernández y Mendoza (2018), indican que las investigaciones transversales o transaccionales son aquellas que se realizan una sola vez y en un solo momento que es establecido por el investigador y el participante. El enfoque fue cuantitativo y el alcance correlacional causal porque se buscó encontrar la relación de causa y efecto existente entre las variables. El diseño del estudio fue el siguiente.

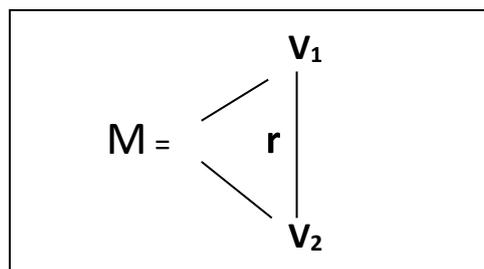


Figura 1. Diseño correlacional

Dónde:

- M : Representa la muestra
- V₁ : Satisfacción del usuario
- R : Relación entre variables
- V₂ : Calidad de atención

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de esta investigación son: la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Definición conceptual de la Variable 1: Satisfacción del Usuario

Está enfocada en la calidad en los servicios, lo cual se evidencia tras la gestión de tres elementos básicos, como son, la calidad técnica del servicio prestado, la calidad funcional, así como, la imagen corporativa de la organización (Torres y Vázquez, 2015).

Definición Operacional

La variable en cuestión se operacionaliza en función a tres dimensiones: calidad técnica (6 ítems), calidad funcional (6 ítems) e imagen corporativa (6 ítems), las respuestas del cuestionario se hicieron con escala ordinal y respuestas múltiples aplicando Likert, los indicadores se muestran en la tabla de operacionalización de variables en anexo 2.

Definición conceptual de la variable 2: Calidad de Atención

La calidad de atención se define como la diferencia o discrepancia existente entre las expectativas y las percepciones generadas en los usuarios. También se define como la existencia de distintos criterios generales que se denominan: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Kerin y Hartley, 2018).

Definición Operacional

La variable denominada calidad de atención se precisa mediante cinco dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), Fiabilidad (6 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems) y Empatía (4 ítems). La valoración se calculó mediante un cuestionario con la escala de tipo ordinal Likert, el cual se puede apreciar en la operacionalización de variables en anexo 2.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Serán 135 ciudadanos que evaluarán la satisfacción de los usuarios y la calidad en la atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, conforman la población. Hernández y Mendoza (2018), definen a la población como aquella cantidad de elementos de estudio que cumplen con los criterios para su inclusión y que pueden participar libremente en la investigación.

Muestra

La muestra estará compuesta por 100 usuarios que evaluarán la satisfacción en los usuarios y calidad de la atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste. Para Baena (2018) es un estudio que toma el total de los individuos que conforman una población en razón de los objetivos propios del investigador.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z. Nivel de confianza para 95% = 1.96

P y Q = Probabilidad de éxito y fracaso, se considera el 50% = 0.5

N: Población conocida de 135 usuarios.

E² = Error admisible 5% = 0.05

n = muestra calculada

N	135
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05

$$n = \frac{129.654}{1.2954} = 100.088004$$

De acuerdo al cálculo realizado la muestra fue de 100 usuarios.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Se empleó como técnica a utilizarse a la encuesta debido a que cumple con las características de una investigación cuantitativa y los resultados pueden medirse sin problemas. Cabezas et al (2018), la define como una técnica flexible para las investigaciones cuantitativas porque recoge información que puede ser procesada y medida con la intención de comprobar hipótesis planteadas al inicio del estudio.

Instrumento

Para el tipo de técnica que se empleó se requirió del cuestionario ya que se acopla perfectamente con la técnica denominada encuesta, la cual consiste en un conglomerado de preguntas y cuestiones relacionadas al tema. Para Hernández y Mendoza (2018), es un formulario que cuenta con preguntas que han sido confeccionadas utilizando como base, criterios de indicadores previamente establecidos y que han sido extraídos de las dimensiones de cada variable y cuyo objetivo es registrar las respuestas de los participantes.

Ficha Técnica del Instrumento

Variable de Satisfacción del usuario

Nombre original	: Formulario para la medición de la satisfacción del servicio
Autor	: Colmenares y Saavedra (2021).
Adaptado por	: Gutiérrez, C. (2021).
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Objetivo	: Obtener información de los encuestados.
Aplicación	: Individual.
Duración	: 15 minutos.

Descripción

Estuvo conformado por 18 preguntas divididas en 03 dimensiones (6) Calidad Técnica del Servicio (06) Calidad Funcional del Servicio (6) Imagen

Corporativa de la Institución. También se dividió en cinco niveles: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Ficha técnica del instrumento

Variable de Calidad de atención

Nombre original	: Formulario del Modelo Servqual
Autor	: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).
Adaptado por	: Gutiérrez, C. (2021).
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Objetivo	: Obtener información de los encuestados.
Aplicación	: Individual.
Duración	: 15 minutos.

Descripción

Estuvo conformado por 22 preguntas divididas en 05 dimensiones (1) Elementos tangibles (2) Fiabilidad (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía. También se dividió en cinco niveles: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez del Instrumento

La Validez del Instrumento se realizará mediante el juicio de expertos, por lo que se procederá a la validación por tres expertos en relación a tres criterios establecidos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
María del Rosario Angles Pérez	Sí	sí	sí	Aplicable
Luis Enrique Ponce Contreras	Sí	sí	sí	Aplicable
Mónica Meneses La Riva	Sí	sí	sí	Aplicable

Giuliana Luzmarina Guanilo Montoya	Sí	sí	sí	Aplicable
Willer Jesús Yáñez Romero	Sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

Confiabilidad.

Según Hernández, (2014), la confiabilidad en una herramienta de cálculo se define como el valor en que una herramienta causa consecuencias sólidas y coherentes. La prueba piloto se realizó con 20 usuarios que acuden a las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste. Los resultados serán sometidos al Alfa de Cronbach, utilizándose el programa de estadística SPSS – 25 para verificar su confiabilidad.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción del usuario	0.859	18
Calidad de atención	0.816	22

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

3.5 Procedimientos

Para la recolección de la información se requerirá realizar un cuestionario de preguntas el cual se aplicará a los usuarios. Posteriormente, se obtendrá el permiso para poder aplicar la encuesta elaborada a los usuarios. Luego de conseguir el consentimiento que se asumirá mediante la aceptación de la encuesta, la cual se obtendrá mediante una pregunta que se realizará en el mismo cuestionario, se procederá a desarrollar la encuesta, la misma que luego se tabulará en una hoja de Windows Excel.

3.6 Método de análisis de datos.

Se aplicará el método estadístico de tipo descriptivo para mostrar las respuestas en tablas de frecuencia y también gráficos de barras, de tal manera que se obtendrá una mejor observación, interpretación y posterior análisis. También, se aplicará la estadística inferencial con la intención de probar las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, empleando para ello el estadístico de Rho de

Spearman, de tal manera que los resultados permitirán aceptar las hipótesis alternas de la investigación o rechazarlas.

3.6 Aspectos éticos.

Los principios aplicados en esta investigación son aquellos que guardan relación con el consentimiento informado, la veracidad de la información registrada en esta investigación y el respeto al derecho de autor.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

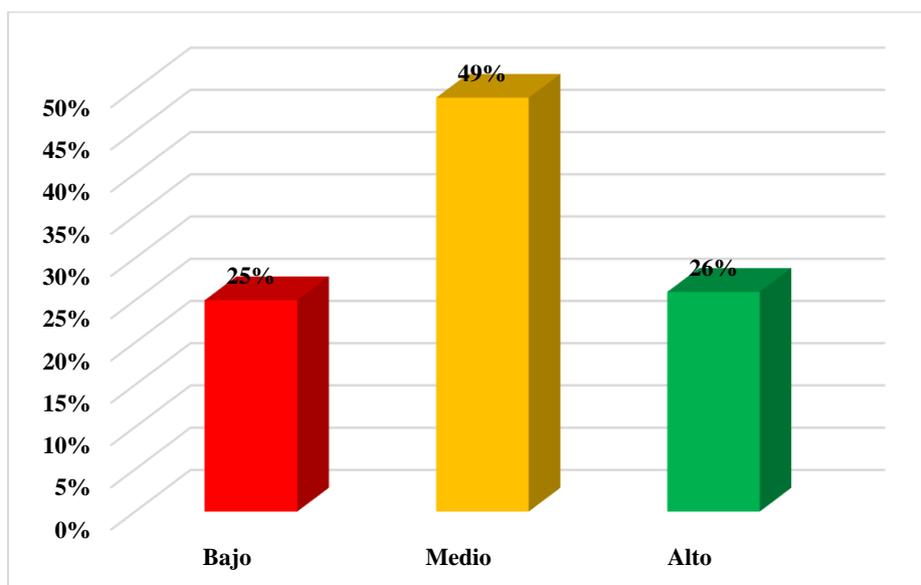
Niveles de la variable satisfacción del usuario

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	25%
	Medio	49	49%
	Alto	26	26%
	TOTAL	100	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2021.

Figura 1

Niveles de la variable satisfacción del usuario

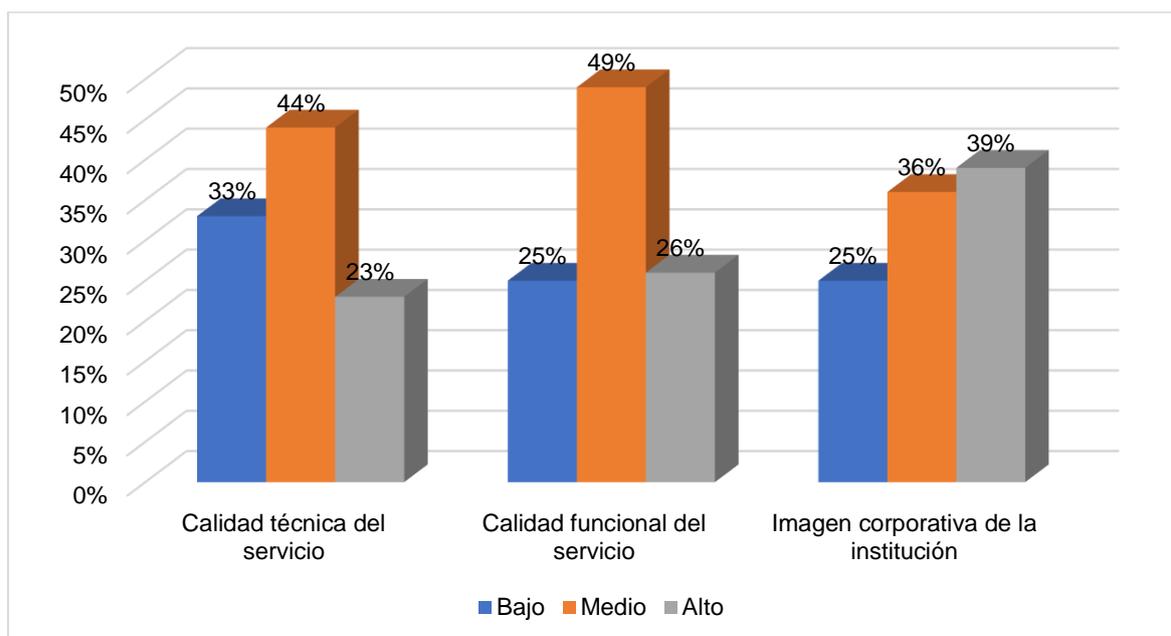


Los resultados reportados de la encuesta realizada a los usuarios informan que el 49% de los usuarios perciben que es de nivel medio, 26% considera que es de nivel alto y 25% menciona que es de nivel bajo. Lo que demuestra que la calidad técnica y funcional del servicio de la organización están funcionando de manera regular, es decir requieren aún hacer algunos ajustes para que los usuarios sientan que están satisfechos con el servicio, así también la imagen corporativa de la institución también tiene aspectos que mejorar.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Calidad técnica del servicio		Calidad funcional del servicio		Imagen corporativa de la institución	
	f	%	F	%	f	%
Bajo	33	33%	25	25%	25	25%
Medio	44	44%	49	49%	36	36%
Alto	23	23%	26	26%	39	39%
Total	100	100%	100	100%	100	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2021.

Figura 2*Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario*

Acerca de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, los resultados demuestran que en la dimensión calidad técnica del servicio, el 44% es de nivel medio, es decir que el soporte técnico de la organización aún requiere algunas mejoras en su servicio, al igual que la organización interna no presenta una solidez para los usuarios, del mismo modo, el 23% le parece que es de nivel alto y 33% de nivel bajo. En la dimensión calidad funcional del servicio, el 49% considera que es de nivel medio, es decir que perciben que la atención al usuario

debe ser mejorada y el acceso al servicio también, porque perciben que aun no satisfacen este aspecto, del mismo modo, el 26% considera que es de nivel alto y 25% de nivel bajo. En la dimensión imagen corporativa de la institución el 39% considera que es de nivel alto, 36% de nivel medio y 25% de nivel bajo, lo que significa que la imagen de la organización se mantiene en un nivel aceptable, pero para un gran porcentaje, considera que ésta se encuentra deteriorada.

Tabla 5

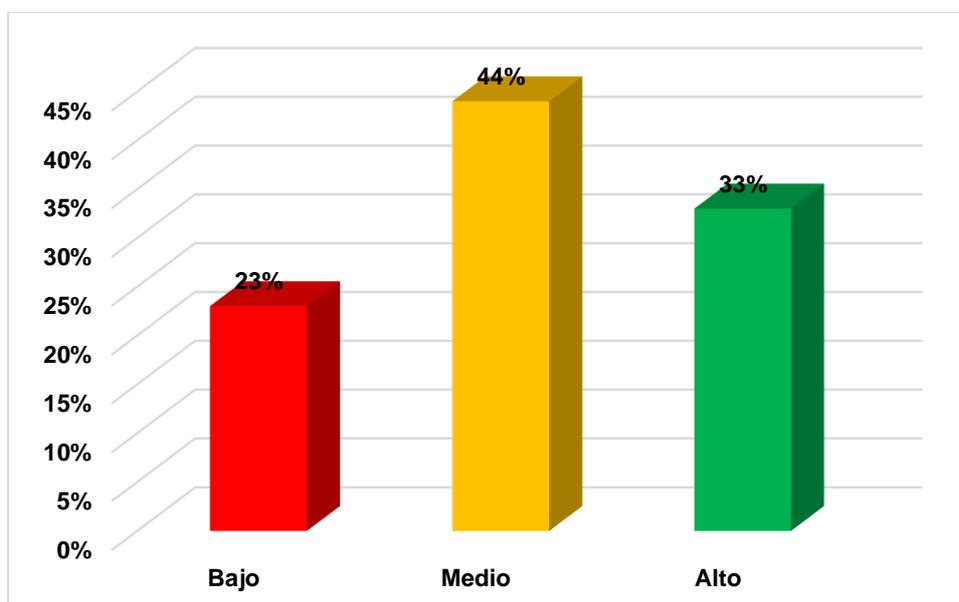
Niveles de la variable calidad de servicio

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	23%
	Medio	44	44%
	Alto	33	33%
	TOTAL	100	100%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2021.

Figura 3

Niveles de la variable calidad de servicio



Conforme a los resultados de la variable calidad de servicio, se ha registrado que los usuarios lo califican de nivel medio en el 44%, así también 33% de nivel

alto y 23% de nivel bajo. Estas respuestas dan a entender que el servicio de las instituciones del estudio está sustentado en su infraestructura, la fiabilidad que demuestra, la capacidad de respuesta que dan con respecto a los servicios que brinda y la empatía que muestra el personal en las instituciones.

Tabla 6

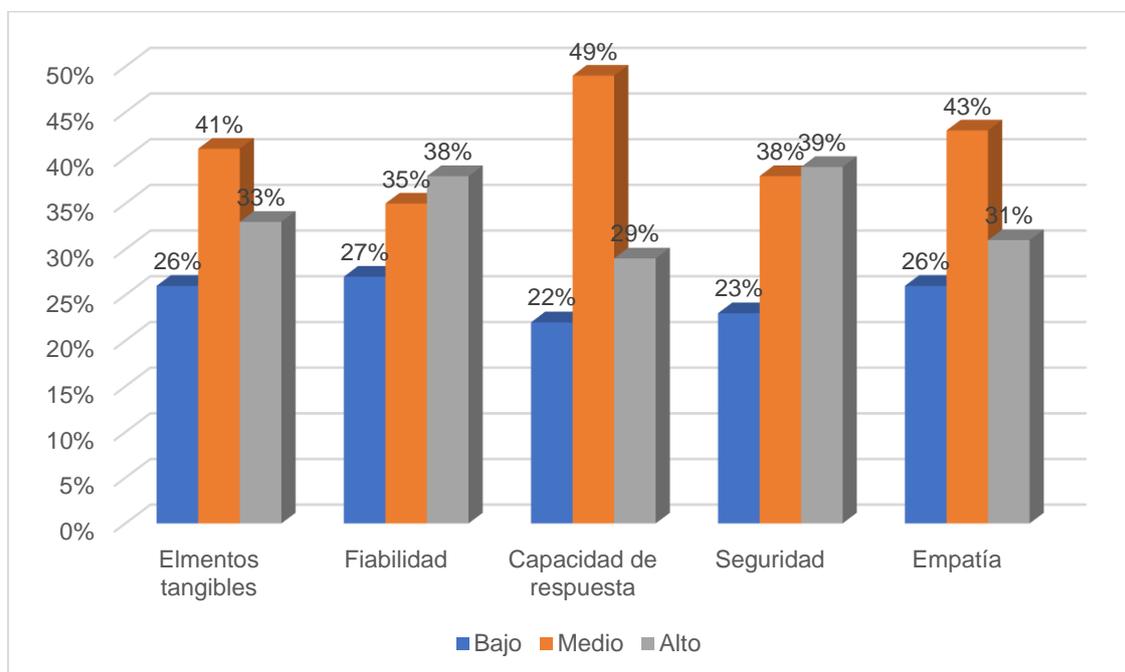
Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	26.0%	27	27.0%	22	22.0%	23	23.0%	26	26.0%
Medio	41	41.0%	35	35.0%	49	49.0%	38	38.0%	43	43.0%
Alto	33	33.0%	38	38.0%	29	29.0%	39	39.0%	31	31.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de las Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2021.

Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Las respuestas de los usuarios en relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se tiene que consideran que 41% de los elementos tangibles se encuentran en un nivel medio, 33% es de nivel alto y 26% de nivel bajo. Lo que

significa que los usuarios consideran que los equipos, instalaciones, elementos informativos e imagen del personal se consideran aceptable, pero aún son susceptibles de ser mejorados. En la dimensión fiabilidad, el 38% lo considera de nivel alto, 35% de nivel medio y 27% de nivel bajo, lo que significa que un porcentaje considerable de los usuarios considera que los servicios de las instituciones en estudio aún son confiables. En la dimensión capacidad de respuesta, el 49% considera que es de nivel medio, 29% de nivel alto y 22% de nivel bajo, es decir que la capacidad de respuestas de estas instituciones se encuentra dentro del límite de lo aceptable. En cuanto a la dimensión seguridad, el 39% considera que es de nivel alto, 28% de nivel medio y 23% de nivel bajo, lo que significa que los usuarios consideran que el personal que atiende en estas instituciones demuestra compromiso con su labor, así también, demuestran amabilidad y conocimiento en sus funciones. Acerca de la dimensión empatía, se puede afirmar que el 43% lo considera de nivel medio, 31% de nivel alto y 26% de nivel bajo. Lo que demuestra que los usuarios perciben que la atención es personalizada según su experiencia, el acompañamiento que hace el personal es importante y demuestran conocer la realidad de los problemas que presentan los usuarios, sin embargo, es un aspecto que aún requiere mejorar.

Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,203	100	,000
Calidad de atención	,199	100	,000
Calidad técnica del servicio	,137	100	,000
Calidad funcional del servicio	,166	100	,000
Imagen Corporativa de la Institución	,165	100	,000

Se realizó la prueba de normalidad a las variables y dimensiones de la investigación, mostrándose una significancia de 0.000 para cada una de las dimensiones y variables, lo que significa que la tendencia de los resultados es anormal. Por lo tanto, se debe emplear un estadístico no paramétrico como Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Tabla 8

Relación entre satisfacción laboral y calidad de atención

		Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,347**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,347**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Se puede apreciar en los resultados inferenciales entre las variables satisfacción del usuario y calidad de servicio que existe una correlación positiva media de 0.347 aplicando el estadístico de Rho de Spearman (Hernández y Mendoza, 2018). Así también, la significancia bilateral es de 0.000, razón por la cual se aceptó la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica uno

H₀: No existe relación significativa entre calidad técnica del servicio y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre calidad técnica del servicio y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Tabla 9*Relación entre calidad técnica del servicio y calidad de atención*

			Calidad técnica del servicio	Calidad de atención
Rho de Spearman	Calidad técnica del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,299**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,299**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

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

Mediante la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión calidad técnica del servicio y calidad de atención, el valor fue de una correlación positiva media de 0.299 (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, el p-valor reportó un valor de 0.003, indicando con ello la aceptación de la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica dos

H₀: No existe relación significativa entre calidad funcional del servicio y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre calidad funcional del servicio y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Tabla 10*Relación de calidad funcional del servicio y calidad de atención*

			Calidad funcional del servicio	Calidad de atención
Rho de Spearman	Calidad funcional del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Mediante la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión calidad funcional del servicio y calidad de atención, el valor fue de una correlación positiva media de 0.322 (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, el p-valor reportó un valor de 0.001, indicando con ello la aceptación de la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica tres

H₀: No existe relación significativa entre la imagen corporativa de la institución y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la imagen corporativa de la institución y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Tabla 11

Relación de calidad funcional del servicio y calidad de atención

			Imagen corporativa de la institución	Calidad de atención
Rho de Spearman	Imagen corporativa de la institución	Coefficiente de correlación	1,000	,374**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Mediante la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión la imagen corporativa de la institución y calidad de atención, el valor fue de una correlación positiva media de 0.374 (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, el p-valor reportó un valor de 0.000, indicando con ello la aceptación de la hipótesis del investigador.

V. DISCUSIÓN

En respuesta a la hipótesis general planteada, se encontró que existe una correlación positiva media de 0.347 entre ambas variables, así también, la significancia bilateral fue de 0.000, razón por la cual se aceptó la hipótesis del investigador. Este resultado indica que la satisfacción del usuario tiene una relación directa con la calidad de servicio, es decir que la calidad técnica del servicio conformada por los especialistas o encargados del mantenimiento están realizando una labor adecuada en la Universidad en cuanto al mantenimiento es por ello que él usuario percibe que es una atención de calidad, lo mismo sucede con la calidad funcional del servicio, debido a que las instalaciones y equipos no presentan problemas por la labor que realiza el personal de mantenimiento, esta condición hace que la imagen de la institución se mejore, porque los usuarios comienzan a tener una mirada diferente con respecto al tema planteado. Este resultado es comparable al registrado por Fariño et al. (2021), quien en la investigación que realizó en una organización pública de Ecuador indicó que las variables de estudio de satisfacción del usuario y la calidad de atención, presentaron una relación entre ambas, además mencionó que existían altos índices de satisfacción acerca del servicio, esto es concordante con los resultados porque también se reafirma que un buen mantenimiento de las instalaciones trae consigo bienestar y por ende satisfacción del usuario quien percibe que el servicio es de calidad. Por su parte, Ataucusi (2020) también registró un resultado similar al reportar que, entre la satisfacción del usuario con la investigación preparatoria en el NCPP, se identificó una relación, lo que significó un valor de Rho de Spearman de 0.708 y p-valor de 0.000; mostrando con ello que en ambas investigaciones se logró una satisfacción del usuario aceptable en función del servicio que brindan estas instituciones del Estado. No obstante, la percepción del usuario en relación al servicio de las instituciones del Estado no es alentadora, pues de primera impresión se conoce que los servicios que el Estado brinda no son los mejores.

También es importante citar la investigación de Chambi (2019), quien planteó como objetivo establecer la relación existente entre la gestión desarrollada en el despacho fiscal y la calidad del servicio brindado en el Ministerio Público de la Sede Fiscal de Puno y los resultados fueron también similares con el estadístico de Pearson de 0.676 y p-valor de 0.004; por lo tanto, se mostró una relación entre

variables. En estos resultados se mide la experiencia que tiene el usuario acerca del servicio, tal como lo manifiesta Latour y Peat que afirmaban acerca de la satisfacción del usuario, que este evalúa la experiencia que tiene acerca del servicio, que además comparó lo ofrecido por la organización con lo que ha recibido y de allí saca una conclusión al respecto. A cerca de esta expectativa que tiene el usuario, se puede verificar en la propuesta realizada por Westbrook y Reilly, quienes señalaron que los estándares de comparación son empleados para reflejar los deseos de los usuarios, que se sustentan en las características y beneficios que son adecuados tanto para el producto como los servicios. Por lo tanto, la satisfacción del usuario se encuentra en función a lo que este percibe respecto a la calidad de servicio que experimenta en las Fiscalías Penales materia de estudio.

Es decir, que la satisfacción en el usuario va a estar en función de la calidad del servicio recibido en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, esto sucede cuando dicha institución presenta una calidad técnica que es sostenida por el soporte técnico y la organización interna de la misma. Así también, se sostiene en la calidad funcional del servicio, respaldado en la atención al usuario y acceso al servicio, el cual es soportado por los colaboradores de la institución. Del mismo modo, contribuye a dicha satisfacción la imagen corporativa de la institución, lo cual, siendo una institución del Estado, puede jugar en contra cuando el servicio es deficiente.

Sobre la hipótesis específica 1, se alcanzó un resultado inferencial de 0.299 con p-valor de 0.003, razón por la cual se aceptó la hipótesis del investigador. Lo que significa que la calidad técnica del servicio se está dando en buenas condiciones, el personal se está esforzando con una buena labor, contando con un soporte técnico idóneo para que no se presenten fallas en el desarrollo de los procesos y el usuario no sienta fastidio esperando a que sea atendido nuevamente, del mismo modo, se nota una organización interna que responde a las necesidades de la organización y de los usuarios, porque hay coordinación y líneas de mando establecidas, así también, la institución cuenta con los elementos necesarios como materiales, equipos e insumos para asegurar un servicio de calidad y por ende una satisfacción segura del usuario.

Este resultado, se puede comparar con los de Gómez (2018) quien registró en sus resultados respecto a la calidad de la prestación de los servicios en un

Municipio de Colombia donde se advirtió una mejoría en cuanto a la calidad del servicio técnico, mediante el cual se pudo evidenciar la mejora conjuntamente con la calidad del servicio, lo cual ha permitido que este sea sostenible, pero ello implicó la preparación permanente de los profesionales encargados del servicio. De tal manera que para que haya un buen servicio es importante el concurso de varios elementos, dentro de ellos está la infraestructura y el profesionalismo de las personas que trabajan en la organización. Del mismo modo, Montenegro (2021), también alcanzó un resultado similar al mencionar que la organización de los colaboradores en la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque contaba con el equipo técnico para dar un mejor servicio en dicha organización, es por ello que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario fue de 0.752 y p-valor de 0.000, indicando una relación significativa entre ambos.

El fundamento teórico que presenta esta relación se basa en el enfoque teórico de Gronroos, quien expuso que la calidad técnica del servicio se refiere al soporte técnico que ofrece la organización para que no haya pérdida de tiempo en la atención ni caídas del sistema porque un buen servicio está preparado para este tipo de inconvenientes. Así también, debe contar con un equipo multidisciplinario para responder inmediatamente a los imprevistos que se puedan presentar durante la prestación de un servicio. En tal sentido, en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, de acuerdo a la percepción de los usuarios, no se han presentado problemas de este tipo; y, de haberse presentado, han sido superados de manera inmediata.

Sobre estos resultados, se advierte que la calidad técnica del servicio guarda relación con la calidad de atención de las Fiscalías Penales en estudio. En otras palabras, se puede afirmar que la organización interna y el soporte técnico de las Fiscalías Penales son adecuadas para brindar un buen servicio; y, por el contrario, si es que uno de estos elementos falla, puede catalogarse como un servicio deficiente, siendo calificada como un servicio de poca calidad provocando insatisfacción en los usuarios.

En referencia a la hipótesis específica 2, los resultados inferenciales informan que el valor obtenido evidenció la existencia de una correlación positiva media de 0.332 con p-valor de 0.001; es decir, este valor es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. En referencia a los resultados,

estos indican que la calidad funcional del servicio representada por la atención al usuario la cual se da dentro de los plazos establecidos, con respuestas asertivas y de buen ánimo, hacen que el usuario se sienta valorado como persona y en sus derechos, así también ellos perciben que el acceso que tienen a la información que requieren, así como a los servicios que brinda las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla, estos servicios incluso se pueden acceder mediante el espacio virtual pues ahora las instituciones del Estado mediante la Ley de Transparencia y la Ley de Gobierno Digital se puede acceder a los servicios de la institución, teniendo una respuesta pronta en cuanto se solicita información.

Este resultado se puede comprar con el de Mariscal (2021), quien realizó una investigación para buscar la mejora en la calidad del servicio en una Institución del Estado en Bolivia, el autor concluyó que se deben hacer una serie de mejoras a la calidad funcional del servicio de dicha organización porque los usuarios no encontraban satisfacción en la atención recibida; razón por la cual, para mejorar el servicio, el autor planteó establecer una unidad de evaluación y monitoreo de la calidad de servicio; para tal efecto, se debe elaborar un reglamento interno y reuniones bimensuales a fin de velar por las mejoras propuestas. En tal sentido, es importante que la calidad funcional del servicio no sea descuidada porque la atención al usuario y el acceso al servicio es lo primero que el usuario puede observar; más aún, con el servicio con el que mayor contacto directo tiene.

Por otro lado, la calidad funcional en los servicios públicos debe incluir una correcta organización y configuración de sus procedimientos y procesos administrativos para la satisfacción de sus usuarios, la asignación de recursos financieros y tecnológicos, la gratuidad de los servicios y su atención, la capacitación del personal, una infraestructura adecuada y la atención efectiva de posibles reclamos formulados por los usuarios (Ministerio de Economía y finanzas, 2013). Al mismo tiempo, en la teoría plasmada por Gronroos, se menciona que la satisfacción en los usuarios se puede medir a través de la calidad funcional del servicio, lo que permite darle una percepción de lo que será la atención que recibirá posteriormente.

Con estos resultados se puede asegurar que existe una relación significativa entre calidad funcional del servicio y calidad de atención. De esta manera, podemos afirmar que, en el caso de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del

Distrito Fiscal de Lima Noroeste, la atención al usuario es adecuada considerando los resultados descriptivos de esta investigación que alcanzan el nivel medio de 49%; es decir, que los usuarios perciben que la atención debe ser mejorada y el acceso al servicio también, porque se advierte que aún no satisfacen este aspecto del mismo modo. De tal manera, que la relación que presenta la dimensión mencionada con la variable, está en función de que la primera tenga un buen desempeño para que los usuarios tengan una percepción de existencia de una calidad de atención efectiva.

Asimismo, respecto a la hipótesis específica 3, se debe establecer la relación existente entre la imagen corporativa de la institución y la calidad en la atención brindada por las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021. Respecto a ello, se registraron como resultados inferenciales un 0.374, es decir, la correlación positiva media y el valor de la significancia bilateral fue de 0.000, situación que permitió aceptar la hipótesis planteada por el investigador por ser menor al alfa de 0.05. Lo que significa que la imagen corporativa ha sido mejorada en función a la experiencia que ha tenido el usuario al optar por los servicios de la institución, la cual puede haber sido gratificante si es que se han dado las condiciones adecuadas para que lo perciba de esa manera y haya encontrado solución a sus necesidades. Por tanto, existe una calidad percibida por el usuario al experimentar esa sensación que también podría ser de desagrado si es que no se dan las condiciones, en tal sentido, la relación que se da entre imagen corporativa de la institución y calidad de servicio es directa y positiva, lo que significa que si la imagen de la organización mejora considerando las condiciones de atención, entonces la calidad de atención percibida por el usuario también se modifica para mejor, también puede suceder lo contrario si las condiciones son adversas.

Esta imagen corporativa a la cual se hace referencia, es la interacción o relación existente entre la calidad percibida del servicio por parte del usuario, el servicio que se recibe y el logro o resultados del mismo a través de la atención al ciudadano (Colmenares y Saavedra, 2021). Así también, esta imagen se transforma en efectividad para los usuarios porque estos asocian que todo lo que pueden ver es parte del servicio y que ayudan a cumplir con la atención que brinda la institución, tal como lo manifiesta Rodríguez et al. (2019), en su investigación acerca de la

satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en Colombia, en la que evalúa la efectividad del servicio y obtiene que la eficacia en la institución donde realizó el estudio no es buena, presenta ciertas deficiencias que perjudica la imagen de la institución, esto puede ser dado por ciertos factores externos o internos a la organización, los cuales deben ser identificados para mejorar la condición actual y transformarla en una situación favorable, de lo contrario la situación podría tornarse en contra de la organización perjudicando la imagen de la misma.

Por lo tanto, se determinó que existe una relación significativa entre la imagen corporativa que proyecta la institución y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021; es decir, que cuando la imagen corporativa de la institución se vea mejorada por el registro de experiencias agradables de los usuarios y esta sea percibida como parte de la calidad del servicio, entonces esta se verá mejorada en función a la percepción del usuario.

Finalmente, podemos concluir que la satisfacción del usuario en las Fiscalías Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal del Lima Noroeste 2021, está estrechamente vinculada con la calidad de atención brindada, siempre y cuando dicha institución brinde calidad técnica en el servicio basada en un moderno soporte técnico y una adecuada organización interna; debiendo presentar calidad funcional al momento de brindar el servicio requerido, la misma que se respalda en la eficiente atención al usuario y el acceso al servicio por parte de los servidores de dichas Fiscalías Corporativas; teniendo la obligación además, de presentar una adecuada imagen corporativa institucional, la misma que se va a ver favorablemente fortalecida con una atención de calidad hacia el usuario, por ser una Institución del Estado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto a la hipótesis general, se concluyó que existe una relación de significancia entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021, sustentado en los resultados de Rho de Spearman de 0.347 y p-valor de 0.000.

Segunda: Acerca de la hipótesis específica uno, se concluyó que existe una relación de significancia entre la calidad técnica del servicio y la calidad de atención en las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021, sustentado en los resultados de Rho de Spearman de 0.299 y p-valor de 0.003.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica dos, se concluyó que existe una relación de significancia entre la calidad funcional del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021, sustentado en los resultados de Rho de Spearman de 0.322 y p-valor de 0.001.

Cuarta: Respecto a la hipótesis específica tres, se concluyó que existe una relación de significancia entre la imagen corporativa de la institución y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021, sustentado en los resultados de Rho de Spearman de 0.374 y p-valor de 0.000

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, deben esforzarse a diario por satisfacer al usuario, tratando de tener un sentimiento de empatía con la problemática que presentan los y que es la que les impulsa a solicitar el servicio, por lo que estas instituciones deben hacer uso de diferentes herramientas como las tecnologías de la información para agilizar el servicio.

Segunda: Las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste deben mejorar la calidad técnica del servicio, haciendo que el soporte técnico de la institución sea activo y esté a la expectativa que el sistema no presente fallas, así también, entre los colaboradores debe haber una coordinación que agilice los trámites que se hagan en esta institución, promoviendo el trabajo en equipo entre ellos, el cual debe partir de quienes dirigen cada área.

Tercera: Las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste deben mejorar la calidad funcional del servicio, haciendo que los colaboradores que se encuentren en la línea de atención al usuario estén preparados para una efectiva y empática atención con los usuarios que se acercan día a día a preguntar por sus trámites pendientes. Por otro lado, estas instituciones del Estado deben dar las facilidades para que los usuarios puedan acceder a ver sus expedientes a través de la plataforma virtual y mediante ese medio también puedan hacer las consultas pertinentes, para ello se debe promover el uso de las tecnologías de la información en los usuarios.

Cuarta: Las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste deben mejorar la imagen corporativa de la institución, mediante la mejora de la experiencia del usuario cuando se va a solicitar un servicio en estas instituciones, para ello los trabajadores deben estar capacitados en habilidades sociales de trato y relaciones humanas con la finalidad de ofrecer un trato amable a quienes solicitan el servicio. Sin embargo, esto debe complementarse con la infraestructura que brinda la institución, como los espacios de espera, muebles, servicios higiénicos, que haga la espera de los usuarios más llevadera, mientras

esperan su turno de atención, de tal manera que la imagen de las instituciones se vea con una percepción distinta del usuario.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Duran, E. y Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes de una empresa de mantenimiento. *Revista compendium*, 21 (40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Alejos, (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte* (Tesis doctoral. Universidad de la Rioja. Logroño). Archivo digital. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/461919/2018_Tesis_Palop%20Belloch_Melania.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alumran, A., Almutaqwa, H., Althumairi, A. & Khalid, N. (2020). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health*, 29, 839–845. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10389-019-01188-9>
- Aragón, C., Ramírez, B., Montero, M., Araque, R. y Pérez, J. (2018). Valoración por el consumidor de las características hedónicas, nutritivas y saludables del amaranto. *Revista Entre Ciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 6 (16), 1-14. <http://dx.doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62956>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Editorial tutor de formación. https://books.google.com.pe/books?id=F2-DwAAQBAJ&dq=atencion+de+calidad+al+usuario&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Armada, E., Martínez, F. y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT TK-Revista Euro americana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo*. 2017 (Tesis para optar por el grado de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17639>

- Ataucusi, J. (2020). *Investigación preparatoria con el Nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas año, 2020* (Tesis para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48540>
- Azouri, A., Maalouf, H. & Azouri, M. (2018). Analyse stratégique de l'ancienne ville de Byblos: une Approche fondée sur les perceptions des touristes étrangers. *La Revue Gestion et Organisation*, 10 (3), 62-67. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214423418300760>
- Chambi, J. (2019). *Gestión del despacho fiscal y su relación con la calidad de servicio en el ministerio público de las sedes de Puno y San Román – 2017* (Tesis para optar el grado de Maestrías en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional San Agustín). Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9638>
- Dávila, S. (2019). *Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018* (Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional San Agustín). Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
- Defensoría del Pueblo (2019). Exigimos a operadores de justicia atender adecuadamente casos de violencia contra la mujer en Cajamarca. Portal de transparencia. <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/exigimos-a-operadores-de-justicia-atender-adecuadamente-casos-de-violencia-en-cajamarca/>
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 7(2), 81 - 90. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista De La Educación Superior*, 45 (178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>.
- Fai, K. y Van, V. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7 (2/3), 170-183. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2015-0024>

- Fariño, J., Vera, F., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud Pública*, 2 (2). <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>
- Fiscalía General del Estado de Bolivia (s.f.). *Dirección de Gestión Fiscal, Supervisión y Evaluación*. <https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/fiscalia/1723-gestion-fiscal>
- Ganga, F. Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), pp. 668-681. DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- González, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO*. ECOE Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teorias+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Revista Contaduría y administración*, 65 (3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Hallak, R., Assaker, G. & El-Haddad, R. (2017). Re-examining the relationships among perceived quality, value, satisfaction, and destination loyalty: A higher-order structural model. *Journal of Vacation Marketing*, 24 (2). <https://doi.org/10.1177/1356766717690572>
- Huanca, J. Morales, C. Zela, C. y Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipales provinciales de la región de Puno. Perú. *Revista Polo del Conocimiento*, 6 (1), 479-498. DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159.
- Jiang, K., Ting, A. & Cardinali, S. (2018). The role of pre-consumption experience in perceived value of retailer brands: Consumers' experience from emerging

- markets. *Journal of Business Research*, 86, 374-385.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.09.026>
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. 13ª Ed. Editorial Mc Graw Hill.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5426439&query=calidad+de+servicio>.
- López, S. (2014). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Paraninfo.
<https://bit.ly/3oSzRX8>
- López, L. Olivera, S. y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria* (Tesis de Maestría en Gestión Empresarial, Esan Business). Archivo digital
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Martín, L. y Díaz, E. (2017). *Fundamentos de Dirección de Operaciones en Empresas de Servicio*. 2ª Ed. Editorial ESIC. <https://bit.ly/3lDeX5H>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018* (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo). Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariscal, E. (2021). *Mejora de la calidad de atención en el servicio de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forense de La Paz en la Gestión 2021* (Tesis de Maestría en Gestión de Calidad y Auditoría Médica, Universidad Mayor de San Andrés). Archivo digital.
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25988>
- Mejías, A. Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista compendium*, 21 (40). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>

- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2021). *Organización de Ministerio Público Fiscalía de la Nación*. <https://www.gob.pe/10425-ministerio-publico-fiscalia-de-la-nacion-organizacion-de-ministerio-publico-fiscalia-de-la-nacion>
- Montenegro, K. (2021). *La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora* (Tesis de Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/9251>
- Narváez, C. Rivas, L. y Chávez, A. (2017). Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México. *Revista Innovaciones De Negocios*, 12(24). <https://doi.org/10.29105/rinn12.24-2>.
- Pacheco, I. (2019). *Nivel de capacitación que presentan los trabajadores del Distrito Judicial de Sullana y respecto a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios* (Tesis para optar el grado de Maestría en Administración, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5964>
- Pacheco, J. (2019). *Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los fiscales de la seccional Cundinamarca* (Tesis para optar por el grado de Maestría en Gestión Social Empresarial, Universidad Externado de Colombia). Archivo digital. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2234>
- Palma, A., Palma, F., Torres, R. y Murillo, K. (2018). Los servicios en la Gestión de Calidad. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, 2 (2), 39-57. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/download/273/269>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista RECIEN* Vol. 9 (1). Recuperado de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Peralta, E. (2018). *Satisfacción estudiantil con los servicios académicos en una Universidad Pública del sureste mexicano* (Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración y Gestión de las Organizaciones, Universidad

Juárez Autónoma de Tabasco). Archivo digital.
<http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3095>

- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública PCM – SGP (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración. Versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género. Lima, Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Quijano, T. y Macías, C. (2020). Factores de riesgo de las secretarías ejecutivas en el centro de atención ciudadana del Portoviejo. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 67 (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7757241>
- Rodríguez, S., Buitrago, A., Varón, N. y Quintero, R. (2019). La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. *Revista Lebre* 1, 123 – 147. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415>
- Rojas, J. Arancibia, S. Andrade, C. y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudio de Políticas Públicas*, 5 (1), 33-49. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>.
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 50 (Edición especial). <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19 (2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Izarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. 2ª Ed. Editorial Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=JP6NDwAAQBAJ&pg=PA45&dq=teorias+de+la+calidad+de+atencion+al+usuario&hl=es&sa>

[=X&ved=2ahUKEwiZxND4n8DzAhXDGbkGHYPiD2EQ6AF6BAgHEAI#v=o
nepage&q&f=false](#)

- Shokouhyar, S. & Safari, S (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56 (1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698919313311>
- Tehseen, F., Abeer, Z. & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85 (1). <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Torres, M. y Vázquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista compendium*, 35, 58-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Weidmann, K., Labenz, K., Haase, J. & Hennings, N. (2018). The power of experiential marketing: exploring the causal relationships among multisensory marketing, brand experience, customer perceived value and brand strength. *Journal of Brand Management volume 25*, 101–118. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41262-017-0061-5>
- Wismantoro, Y., Himawan, H. & Widiyatmoko, K. (2020). The effect of IS SERVQUAL and user information satisfaction (UIS) adoption on user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 8 (1) 495–504. doi: 10.5267/j.uscm.2020.4.003
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7 (18), 46 – 65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Zavala, F. y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 6 (3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_S

Zhengyu, S. & Huifang, S. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *International Conference on Human-Computer Interaction*, 188-204.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_1

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.

Autor: Carlos Alfredo Gutiérrez Ordinola

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Tipo: Básica
¿De qué manera se relaciona satisfacción del usuario y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021?	Establecer de qué manera se relaciona la satisfacción del usuario y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	Satisfacción del usuario	Enfoque: Cuantitativo.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Diseño: No experimental – transversal. Alcance: Correlacional
a) ¿De qué manera se relaciona la calidad técnica del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021?	a) Determinar de qué manera se relaciona la calidad técnica del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	a) Existe relación significativa entre la calidad técnica del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	Calidad de atención	Técnica: Encuesta
b) ¿De qué manera se relaciona calidad funcional del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021?	b) Determinar de qué manera se relaciona la calidad funcional del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	b) Existe relación significativa entre la calidad funcional del servicio y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.		Instrumento: Cuestionario
c) ¿De qué manera se relaciona la imagen corporativa de la institución y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021?	c) Determinar de qué manera se relaciona la imagen corporativa de la institución y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.	c) Existe relación significativa entre la imagen corporativa de la institución y la calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021.		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Satisfacción del usuario	Está enfocada en la calidad en los servicios, lo cual se evidencia tras la gestión de tres elementos básicos, la calidad técnica del servicio prestado, la calidad funcional y la imagen corporativa de la organización (Colmenares y Saavedra, 2021).	Calidad técnica del servicio.	Soporte técnico. Organización interna. Materiales.	1-6	Ordinal	
		Calidad funcional del servicio.	Atención al usuario. Acceso al servicio.	7-12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (18 - 41) Medio (42 - 66) Alto (67 - 90)
		Imagen corporativa de la institución.	Experiencias. Calidad percibida.	13-18		
Calidad de atención	"Calidad de servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio" (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p. 21)	Elementos tangibles	Equipos. Instalaciones. Apariencia del personal Elementos informativos.	1,2,3,4		
		Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el usuario.	5,6,7,8,9,10	Ordinal	
		Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez en la respuesta Tiempo de respuesta.	11,12,13,14	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)
		Seguridad	Compromiso. Amabilidad. Conocimiento.	15,16,17,18		
		Empatía	Atención individualizada. Acompañamiento. Conoce la necesidad del usuario.	19,20,21,22		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado usuario, a continuación, se le presentan una serie de preguntas respecto a la satisfacción del usuario. Se solicita su colaboración a fin de responder a cada una de ellas de manera veraz y objetiva. Luego de leer atentamente, marque con un aspa (X) la casilla que corresponda según su criterio a la respuesta que quiere consignar. Las respuestas son totalmente anónimas y las opciones de respuesta son las siguientes:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA				
	Dimensión 1. Calidad técnica del servicio	1	2	3	4	5
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.					
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.					
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.					
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.					
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.					
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.					
	Dimensión 2. Calidad funcional del servicio					
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.					
8	Mi expediente es tratado con celeridad.					
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.					
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.					
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.					
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.					
	Dimensión 3. Imagen corporativa de la institución					
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.					
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.					
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.					
16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.					
17	Percibe que el personal de la fiscalía se esfuerza por brindarle el mejor servicio					
18	Piensa que el servicio de la Fiscalía puede superar sus expectativas					

Cuestionario de calidad de atención

Estimado usuario, a continuación, se le presentan una serie de preguntas respecto a la calidad de la atención. Se solicita su colaboración a fin de responder a cada una de ellas de manera veraz y objetiva. Luego de leer atentamente, marque con un aspa (X) la casilla que corresponda según su criterio a la respuesta que quiere consignar. Las respuestas son totalmente anónimas y las opciones de respuesta son las siguientes:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
	Dimensión 1. Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.					
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.					
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.					
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.					
	Dimensión 2. Fiabilidad					
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención					
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo					
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto					
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido					
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente					
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.					
	Dimensión 3. Capacidad de respuesta					
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios					
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios					
13	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.					
14	El compromiso del personal de La Fiscalía Penal Corporativa transmite confianza a los usuarios.					
	Dimensión 4. Seguridad					
15	Los usuarios se sienten seguros de los trámites que efectúan en la Fiscalía Penal Corporativa					
16	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa es amable con los usuarios					
17	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
18	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa da una atención personalizada a los usuarios.					
	Dimensión 5. Empatía					
19	La Fiscalía Penal Corporativa tiene un horario conveniente para los					

	usuarios.					
20	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.					
21	La Fiscalía Penal Corporativa se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
22	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comprende las necesidades específicas de los usuarios					

Anexo 4. Base de datos de la encuesta

	Atención al usuario																		Calidad de atención																							
	D1						D2						D3						D1				D2					D3				D4				D5						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	3	1	2	3	3	3	4	3	1	4	2	3	3	3	4	3	1	2	4	4	2	2	2	2	2	2	5	1	3	1	5	1	1	2	2	2	2	2	5	1	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	5	2	2	2	4	2		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	2	1	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	1	
11	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	1	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	
14	3	4	2	1	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2		
16	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	2	
19	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
20	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	4	2	1	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	4	2	1	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	5	4	4	3	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	

Anexo 5. Coeficiente de Validez de Contenido – V de Aiken

Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	0	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1.00

Para la variable **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** el coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 18 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1.00, por lo que, se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera **VÁLIDO** el instrumento para el área de aplicación.

Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	0	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1.00

Para la variable **CALIDAD DE ATENCIÓN** el coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 22 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1.00, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera **VÁLIDO** el instrumento para el área de aplicación.

Anexo 6. Juicio de Expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.	X		X		X		
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.	X		X		X		
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.	X		X		X		
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.	X		X		X		
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.	X		X		X		
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL							
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.	X		X		X		
8	Mi expediente es tratado con celeridad.	X		X		X		
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.	X		X		X		
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.	X		X		X		
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.	X		X		X		
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA							
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.	X		X		X		
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.	X		X		X		
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.	X		X		X		
16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.	X		X		X		

17	Percibe que el personal de la fiscalía se esfuerza por brindarle el mejor servicio	X		X			
18	Piensa que el servicio de la Fiscalía puede superar sus expectativas	X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MUY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARÍA DE ROSARIO ANGELES PEREZ DNI: 40840365

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ventanilla 30 de Noviembre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN							
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.	X		X		X		
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD							
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.	X			X			
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.	X			X			
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.	X			X			
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.	X			X			
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.	X			X			
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.	X			X			
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL							
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi expediente es tratado con celeridad.	X			X			
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.	X			X			
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.	X			X			
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.	X			X			
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.	X			X			
	DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA							
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.	X			X			
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.	X			X			
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.	X			X			
16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.	X			X			



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN							
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.	X		X		X		
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD							
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.	X			X		X	
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.	X			X		X	
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.	X			X		X	
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.	X			X		X	
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.	X			X		X	
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.	X			X		X	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL							
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.	X			X		X	
8	Mi expediente es tratado con celeridad.	X			X		X	
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.	X			X		X	
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.	X			X		X	
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.	X			X		X	
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.	X			X		X	
	DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA							
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.	X			X		X	
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.	X			X		X	
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.	X			X		X	
16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.	X			X		X	

17	Percibe que el personal de la fiscalía se esfuerza por brindarle el mejor servicio			X				
18	Piensa que el servicio de la Fiscalía puede superar sus expectativas			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Willer Jesús Yañez Romero

DNI: 70516068

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ventanilla, 30 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN							
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.	X		X		X		
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.	X		X		X		
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.	X		X		X		
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.	X		X		X		
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.	X		X		X		
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.	X		X		X		
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.	X		X		X		
	DIMENSION 2: CALIDAD FUNCIONAL							
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.	X		X		X		
8	Mi expediente es tratado con celeridad.	X		X		X		
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.	X		X		X		
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.	X		X		X		
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.	X		X		X		
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.	X		X		X		
	DIMENSION 3: IMAGEN CORPORATIVA							
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.	X		X		X		
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.	X		X		X		
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.	X		X		X		

16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.	X			X	
17	Percebe que el personal de la fiscalía se esfuerza por brindarle el mejor servicio	X			X	
18	Piensa que el servicio de la Fiscalía puede superar sus expectativas	X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mónica Elisa Meneses La Riva

DNI: 09429302

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ventanilla, 30 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.	X		X		X		
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha notado que en la Fiscalía se va el sistema mientras usted espera su turno.	X		X		X		
2	Ha notado que los problemas técnicos con el sistema son resueltos rápidamente porque el soporte técnico está atento a dichas dificultades.	X		X		X		
3	Puedo notar que existe coordinación entre las áreas de la Fiscalía.	X		X		X		
4	Es notable el trabajo en equipo entre los funcionarios públicos de la entidad.	X		X		X		
5	He notado que al personal de la Fiscalía adolecen de papel para las impresiones que deben realizar.	X		X		X		
6	He notado que los equipos que emplea la Fiscalía son obsoletos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL							
7	La atención brindada por el personal de la Fiscalía y cortés.	X		X		X		
8	Mi expediente es tratado con celeridad.	X		X		X		
9	Puedo solicitar con facilidad información al personal de la Fiscalía sobre el avance de mi expediente.	X		X		X		
10	Puedo averiguar fácilmente por la página web de la Fiscalía sobre mi expediente.	X		X		X		
11	He notado que el servicio que brinda la Fiscalía es burocrático.	X		X		X		
12	Cada vez que voy a la Fiscalía debo esperar demasiado para que me atiendan.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA							
13	Ha experimentado un trato inadmisibles de parte del personal de la Fiscalía.	X		X		X		
14	Considera que el servicio que brinda la Fiscalía llena sus expectativas.	X		X		X		
15	Piensa que el servicio de la Fiscalía debe mejorar.	X		X		X		
16	Considera que el servicio de la Fiscalía es de calidad.	X		X		X		

17	Percibe que el personal de la fiscalía se esfuerza por brindarle el mejor servicio	X	X	X	X
18	Piensa que el servicio de la Fiscalía puede superar sus expectativas	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Enrique Ponce Contreras

DNI: 70193489

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

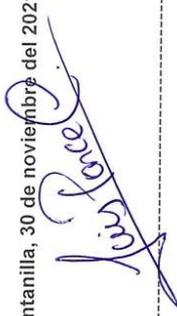
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ventanilla, 30 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: CALIDAD DE ATENCIÓN							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con equipos modernos que facilitan la calidad del servicio.	X		X		X	No	
2	La Fiscalía Penal Corporativa cuenta con un establecimiento adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de atención de la Fiscalía Penal Corporativa tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la Fiscalía Penal Corporativa como carteles, folletos y señalización son fáciles de entender.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Fiscalía Penal Corporativa cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X		
6	Cuando un usuario presenta un problema, la Fiscalía Penal Corporativa muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	La Fiscalía Penal Corporativa realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	La Fiscalía Penal Corporativa concluye su atención en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La Fiscalía Penal Corporativa mantiene el registro de los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
10	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Fiscalía Penal Corporativa ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal de la Fiscalía Penal Corporativa está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios	X		X		X		



establezca en sus respectivas normas internas, siendo los requisitos mínimos, para el grado de maestro: haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva, entre otras.

En este contexto, se puede advertir que el administrado adjuntó a sus solicitudes la Carta P. 0037-2022-UCV-VA-EPG-F01/J, de fecha 10 de enero de 2022, suscrita por el señor Ommero Trinidad Vargas, MBA, Jefe (e) de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Campus Lima Norte, con el cual se acredita que es estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, y que en el marco de su tesis conducente a la obtención del grado de Maestro, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

“Satisfacción del usuario y Calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, 2021”

Asimismo, en dicha carta consta la solicitud del permiso a su persona para que pueda acceder a la información de la institución que represento, esto es el Ministerio Público de Lima Noroeste. De otro lado, también su pedido consta de dos (02) cuestionarios denominados: “Cuestionario de satisfacción del usuario”, con dieciocho (18) preguntas y “Cuestionarios de calidad de atención” con veintidós (22) preguntas que se pretenden aplicar a los usuarios que acceden a los servicios de la Mesa Única de Partes de la Sede Fiscal “Corporativas”, debiendo tener presente que la aceptación de los usuarios a participar en el llenado de dichos cuestionarios deberá ser de forma voluntaria.

En ese orden de ideas y estando a la corroboración de los datos antes mencionados, la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste tomando en cuenta los argumentos expuestos, **OTORGA AUTORIZACIÓN** al señor **Carlos Alfredo Gutierrez Ordinola**², identificado con DNI N° 42282401, para que aplique dos (02) encuestas aprobadas de manera anónima en la “Sede Corporativas” sito en Mz C1, Lote 8 – Urb. Ex Zona Comercial e Industrial del Distrito de Ventanilla, Provincia y Departamento Callao, a los usuarios que acceden a los servicios de la Mesa Única de Partes en dicha sede, el día **viernes 14 de enero de 2022**, en el rango de horario de 14:45 a 16:45 horas; debiendo cautelar las medidas sanitarias y protocolos establecidos, a fin de cautelar la no propagación del COVID 19, y cumplir estrictamente el rango de horario señalado atendiendo que las provincias que conforman el Distrito Fiscal de Lima Noroeste se encuentra en el Nivel de Alerta Alto y con aforo reducido.

La presente autorización se deberá poner a la vista del personal de seguridad de la sede al momento de ingresar, así como a los que considere pertinente.

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

Atentamente,

JORGE VEIGA REYES
Presidente (e) de la Junta de Fiscales Superiores
Distrito Fiscal de Lima Noroeste

² Cabe precisar que en el caso el peticionante sea miembro de la institución y lo solicitado demande tiempo dentro del horario laboral, deberá solicitar los permisos correspondientes ante las respectivas instancias.