



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte  
del Perú, 2023**

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

**AUTOR:**

Chavez Dioses, Giankarlo ([orcid.org/0000-0002-7633-140X](https://orcid.org/0000-0002-7633-140X))

**ASESORES:**

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus ([orcid.org/0000-0003-1646-3037](https://orcid.org/0000-0003-1646-3037))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres (mi madrecita Martha, mi papá Cesar), dedicado a mi familia, esa familia tan linda que Dios me regalo (mi pequeña Guadalupe y mi Milagritos). Agradecer infinitamente a Dios, quien siempre me ilumina y protege de los seres que más amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por brindarme oportunidades de desarrollo y crecimiento, agradezco a mis asesores y compañeros de post grado de la universidad con los cuales he compartido conocimientos y experiencias que me han ayudado a crecer como persona y como profesional.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROCESO PENAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA CORTE DEL NORTE DEL PERÚ, 2023", cuyo autor es CHAVEZ DIOSES GIANKARLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 16 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA <b>DNI:</b> 03832991 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 16-01- 2024 12:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0733488



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHAVEZ DIOSES GIANKARLO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROCESO PENAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA CORTE DEL NORTE DEL PERÚ, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ DIOSES GIANKARLO DNI: 70055644 ORCID: 0000-0002-7633-140X	Firmado electrónicamente por: CCHAVEZDI91 el 16- 01-2024 21:50:43

Código documento Trilce: INV - 1607565

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
Referencias.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población usuaria con procesos penales .....	18
Tabla 2. Baremación de la variable y sus dimensiones.....	23
Tabla 3. Pruebas de normalidad.....	23
Tabla 4. Relación entre las variables Proceso Penal y la Satisfacción del usuario .....	24
Tabla 5. Relación entre la dimensión investigación preparatoria y la variable Satisfacción del usuario.....	25
Tabla 6. Relación entre la dimensión etapa intermedia y la variable Satisfacción del usuario.....	26
Tabla 7. Relación entre la dimensión juicio oral y la variable Satisfacción del usuario.....	27
Tabla 8. Correlación de las variables proceso penal y satisfacción del usuario ...	28
Tabla 9. Correlación de la dimensión investigación preparatoria y la variable satisfacción del usuario .....	29
Tabla 10. Correlación de la dimensión etapa intermedia y la variable satisfacción del usuario.....	30
Tabla 11. Correlación de la dimensión juicio oral y la variable satisfacción del usuario.....	31

## RESUMEN

La investigación pretendió determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, para lo cual desarrollo un estudio básico, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional; consideró como población a los usuarios de los servicios, teniendo como muestra 134 participantes, se les aplicó dos cuestionarios para cada variable, ambos validados y con confiabilidad alta. En los resultados ambas variables se calificaron en niveles medios 91,8% y 88,1% respectivamente, mediante el estadístico Rho de Spearman, se determinó la existencia de una correlación alta y directa, a partir de los valores de ( $r_s = 0,774^{**}$  y Sig. = ,000). Las dimensiones del proceso penal también se calificaron en niveles medios, guardando correspondencia con el nivel medio de la variable satisfacción. De igual manera, se correlacionaron directamente y en un nivel medio  $r_s = 0,596^{**}$ ;  $r_s = 0,581^{**}$ ; y  $r_s = 0,512^{**}$ ; respectivamente y con una significancia bilateral < al 1% (Sig. = ,000). Se concluyó que, en una corte del norte del Perú revela una relación sustancial entre el proceso penal y la satisfacción del usuario, entonces es importante abordar eficientemente cada etapa del proceso penal para garantizar una experiencia positiva del usuario.

**Palabras clave:** Proceso penal, juicio oral, investigación preparatoria, etapa intermedia.

## ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between the criminal process and user satisfaction in a court in northern Peru, for which a basic study was developed, with a quantitative approach, at a correlational level; The population was considered to be the users of the services, with a sample of 134 participants, two questionnaires were applied to them for each variable, both validated and with high reliability. In the results, both variables were rated at medium levels 91.8% and 88.1% respectively, using Spearman's Rho statistic, the existence of a high and direct correlation was determined, based on the values of ( $r_s = 0.774^*$  \* and Sig. = .000). The dimensions of the criminal process were also rated at medium levels, corresponding to the average level of the satisfaction variable. Likewise, they were directly correlated and at a medium level  $r_s = 0.596^{**}$ ;  $r_s = 0.581^{**}$ ; and  $r_s = 0.512^{**}$ ; respectively and with a bilateral significance  $< 1\%$  (Sig. = .000). It was concluded that, in a court in northern Peru, a substantial relationship between the criminal process and user satisfaction is revealed, so it is important to efficiently address each stage of the criminal process to guarantee a positive user experience.

**Keywords:** Criminal process, oral trial, preparatory investigation, intermediate stage.

## I. INTRODUCCIÓN

El poder judicial, históricamente ha sido una de las autoridades públicas menos sujetas al escrutinio público. La justicia se considera el poder más formal, conservador y jerárquico dentro de los sistemas democráticos (Coyle, 2019). Por otro lado, diversos estudios relacionados a la justicia procesal muestran que, si bien el resultado de un caso puede no ser siempre el que desean las partes, la forma en que un litigante experimenta el proceso es más importante. Por ende, tener conocimiento sobre su satisfacción pueden ayudar a los tribunales a identificar problemas, prácticas inseguras e ineficiencias que complican innecesariamente el proceso judicial para los usuarios (Center for Court Innovation, 2020).

En Europa, la Comisión Europea y el Consejo de Europa, evaluaron los procesos de calidad, especialmente en los sistemas judiciales de Kosovo; donde se obtuvo un nivel medio de satisfacción para los tres juzgados en estudio; se evaluó la accesibilidad y locales de los tribunales, evidenciando la necesidad de algunas mejoras; el Funcionamiento del tribunal, siendo la puntuación más baja relacionada con la puntualidad de las audiencias judiciales; los Jueces y audiencias siendo también baja referido a la cuestión de la duración del proceso; a los Fiscales en función a la cortesía y actitud de los jueces obteniendo una valoración media alta; y finalmente el acceso a la información valorada como media. De manera global el funcionamiento general de los tribunales evidenció que los usuarios están particularmente insatisfechos, básicamente por las cuestiones de coordinación entre el tribunal y los abogados para programar las fechas y exhortar la puntualidad de las audiencias (Conseil de L'Europe, 2019).

En España, un estudio realizado por el sistema judicial español indica que el 75% de los encuestados considera que los jueces españoles son capaces y están adecuadamente preparados para llevar a cabo sus responsabilidades, cifra que aumenta al 82% entre la población más joven. Además, el 56% de los ciudadanos españoles tiene una opinión favorable sobre el funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial. Sin embargo, el 72% percibe que la justicia

es un proceso lento, y el 79% opina que carece de los recursos necesarios para operar de manera eficiente y rápida (Poder Judicial de España, 2021).

Un estudio en la Universidad de Denver, EEUU; refiere que cada año, mil millones de personas tienen un nuevo problema de justicia. Sorprendentemente, más del 70% de esas personas no encuentran una solución satisfactoria. El 30% ni siquiera se siente lo suficientemente capacitado para actuar. Debido a que, los sistemas de justicia, tal como están organizados actualmente, no brindan lo que las personas necesitan en sus momentos más difíciles. El problema es que los mismos modelos para impartir justicia de siglos pasados todavía se utilizan hoy en día. Esto hace que el proceso de obtención de justicia hoy sea a menudo lento, difícil y costoso. Esto tiene un impacto significativo en sus vidas y en la sociedad: desde la violencia hasta relaciones seriamente dañadas y conflictos comerciales (University of Denver, 2021).

A nivel peruano, un estudio en cuatro provincias del centro del Perú, según los usuarios, el sector de asistencia jurídica presenta un nivel de atención considerado como deficiente (80,7%), con una frecuencia elevada de descontento (93,5%). En cuanto al ámbito de la víctima, la atención es calificada como inadecuada por el 90,32%, también se expresa un nivel significativo de insatisfacción (93,55%). Por último, en el área delictiva, se observa un nivel de atención bajo en un 82,9%, y, de forma general, existe un grado de insatisfacción del 85,7% (Jesus, 2023).

En la unidad de análisis, una corte superior de justicia al norte del país; se evidencia mucha insatisfacción y descontento por parte de los usuarios con respecto al tiempo de demora de sus procesos. Muchos de estos procesos, por el grado de su naturaleza en la etapa del proceso penal toman mucho más tiempo de investigación y sobre todo de juzgamiento, que es la etapa donde se desarrollan la mayor cantidad de juicios orales para que el juez determine su decisión con respecto al juzgamiento.

Por estas razones se expone como pregunta general: ¿Qué relación existe entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023?

El estudio se centra de manera práctica en conocer la relación entre los procedimientos de los procesos penales y la satisfacción del usuario en el sistema de justicia. Se busca mejorar la gestión institucional, fomentar la confianza en el sistema y dar voz a los litigantes. Desde un enfoque teórico, se apoya en la Teoría Epistemológica del Realismo Jurídico, que sostiene que el conocimiento en el proceso penal se basa en la aplicación objetiva de normas legales para buscar la verdad material. El enfoque metodológico incluye el uso de un cuestionario estructurado con niveles de fiabilidad y validaciones de expertos. Socialmente, el estudio puede proporcionar un impulso moral al personal, motivándolos a mejorar áreas necesarias. Para los usuarios, puede tener un gran impacto en las experiencias de los litigantes. Para la comunidad la mejora de los procesos judiciales, incluso con pequeños cambios.

El objetivo general del estudio señala: Determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023; además se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Conocer la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023; b) Establecer la relación entre la investigación intermedia y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023; y c) Identificar la relación entre el juzgamiento y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

La Hipótesis general,  $H_i$ : El proceso penal se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023. Hipótesis Específica  $H_1$ : La investigación preparatoria se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023;  $H_2$ : La etapa intermedia se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023;  $H_3$ : El juicio oral se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a los trabajos previos se considerará el informe del Consejo Europeo (2022) centrado en analizar la satisfacción de usuarios de tribunales en juzgados y tribunales de primera instancia, se empleó la metodología de la Comisión Europea según los métodos descritos en el Manual European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ), aplicando cuestionarios bajo un enfoque cuantitativo a una muestra de 1682 usuarios. Los resultados revelaron puntajes baja la media respecto a la rapidez en la resolución de los casos (2.34), el cumplimiento del calendario de audiencias (2.8) y la disponibilidad tiempo para presentar argumentos en la audiencia (2.23), siendo factores responsables de insatisfacción en los usuarios. Concluyeron que la satisfacción pública refleja un concepto de justicia centrado más en los usuarios de un servicio que en el desempeño interno del sistema judicial.

Cisneros y Flores (2022) en su artículo desarrollado en Cuenca - Ecuador, se enfocó en la relación entre el derecho a la defensa y la actuación de los defensores públicos. Utilizando un enfoque cuantitativo con revisión bibliográfica y encuestas a 46 usuarios, los resultados revelaron deficiencias en la actuación de los defensores públicos en procesos judiciales. Estos no establecieron una conexión adecuada con los usuarios, no informaron sobre la estrategia de defensa ni recopilaban pruebas para beneficiar la situación jurídica del usuario. Concluyeron que estas deficiencias vulneran el derecho a la defensa de las personas.

Barahorna et al. (2022) realizaron un estudio en Babahoyo – Ecuador, Enfocándose en la evaluación del nivel de satisfacción con respecto a los procedimientos legales en dos comunidades ecuatorianas, se optó por utilizar el método ladov. Para llevar a cabo esta investigación, se involucró a estudiantes en su último año de la carrera de derecho, los cuales llevaron a cabo una encuesta en ambas comunidades, utilizando métodos de toma de decisiones multicriterio. Los resultados mostraron que la mayoría de la población bajo estudio expresó su descontento. con el nivel de satisfacción con el tratamiento

legal o jurídico de sus casos, donde el litigante no responde a sus inquietudes, muchas veces por la demora en los procesos, siendo el motivo más común.

En el artículo de López y Arenas (2020) se enfocaron en determinar la asociación entre los servicios de los centros legales de asistencia gratuita con la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia –Lima, mediante un diseño no experimental y con un enfoque mixto, considerando 298 usuarios como muestra. En los resultados revelaron que los usuarios manifestaron respecto a la satisfacción, estar indiferentes e insatisfechos, en un 19,8%. El resultado más resaltante es el 61,7% de usuarios respecto a la obtención de resultados en su proceso legal, ya que se muestran muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente. Concluyeron que existe una relación de alta significatividad entre las variables estudiadas.

En el estudio de maestría de Álvarez (2017) se enfocó en la asociación relacional de la satisfacción del usuario en relación de la defensa pública penal ejecutada en la sede de Tarapoto de la Dirección general de Defensa Pública y acceso a la justicia, siendo un estudio de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 96 usuarios. Los resultados determinar un nivel regular en un 52% respecto a la defensa pública penal y una satisfacción del usuario de nivel bajo en un 55%. Concluyendo que existe una correlación de  $r=0,691$  entre las variables y significativa con un  $p >0.05$ , exhortando el énfasis en que las actividades del proceso penal no se ejecutan de manera adecuada.

El estudio de Añanca (2021) se enfocó en la descripción de la celeridad de los procesos penales y actividades de notificación electrónica en el distrito Fiscal del Santa, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo no experimental, contando con una población de 189 magistrados, aplicándoseles cuestionarios. Los resultados revelan que existe un nivel alto de 87% respecto a la celeridad procesal de la investigación, resultado de una notificación oportuna calificada como alta en un 90%. Concluye que, si existe una notificación oportuna para las citaciones, los procesos se realizan sin contratiempos, evitando que trascurren el tiempo afectándose el plazo razonable aunado a la inobservancia.

Esto contribuye a que la actividad investigativa y en la facultad de impartir justicia y recibir una respuesta se realice en el menor tiempo posible.

En el estudio de Flores (2022), la finalidad fue conocer la incidencia de las notificaciones judiciales en la premura de los procesos del distrito Judicial de Ica, desarrollando un estudio básico, de nivel explicativo cuantitativo, con diseño no experimental, considerando una muestra de 60 jueces y fiscales. Los resultados verifican que la celeridad de los procesos penales se ubica en un nivel medio con un 40%, un 33% califica en nivel medio que los procesos se realizan debidamente, un 30% respecto a la prontitud de los procesos lo percibe como medio; y en función al derecho de defensa se califica como medio en un 32%. Concluye que el nivel ineficiente de notificaciones ralentiza el proceso penal, debiendo el juzgado de Ica, suscitar la notificación y difusión pertinente de las diversas jornadas resolutorias que se resuelvan.

González (2022) examinó la eficiencia de las encuestas para mejorar el servicio de justicia. Utilizando un enfoque descriptivo y cuantitativo, se observaron documentos para evaluar el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto. Los resultados identifican una demora significativa en la resolución de procesos penales en 2021, con 441 casos nuevos y 1389 pendientes, solo resolviéndose 202. Además, indican insatisfacción de los usuarios debido a demoras. Concluyó que se necesita implementar encuestas para evaluar y mejorar el servicio de justicia en el juzgado.

En la investigación de Jesus (2023) se enfocó en analizar el grado de satisfacción de usuarios bajo defensa pública en cuatro provincias de la sierra central de Perú, bajo un diseño descriptivo comparativo, empleando encuestas para 201 usuarios. En los resultados verifican que existe un nivel de insatisfacción del 90% respecto a la atención que brindan los abogados, la atención percibida como regular en un 82,9% genera insatisfacción de los usuarios, además resultados de insatisfacción por parte de los usuarios provienen de otros factores como los resultados del proceso y la comunicación con la defensa. Concluye que existen nivel de atención e insatisfacción similares

con una significancia de  $p > 0.05$  entre el servicio público de defensa penal y la insatisfacción de los usuarios, considerado como signo de alerta de preocupación para la toma de acciones por parte de las entidades judiciales.

En el estudio de Ayala (2022) cuya finalidad fue la relación entre los procesos penales y la satisfacción de usuarios, acorde al nuevo Código Procesal Penal, se desarrolló un estudio básico, de tipo correlacional cuantitativo y diseño no experimental; considerando 50 usuarios de la Región Piura. Los resultados evidencian que los procesos penales se encuentran en un nivel medio con un 42%, la atención de los procesos penales se calificó como media en un 54%, y que el nivel de notificaciones de los procesos penales es alto en 48%. Asimismo, se estableció que el nivel de satisfacción de los procesos penales es medio en un 38%, respecto a la frustración de audiencias lo consideran alto en un 62%. Se concluye que existe una relación positiva baja con un valor de  $r=0,308^*$  y un  $p=,029$ ; entre las variables estudiadas.

Respecto a las teorías de la variable proceso penal, se considera la teoría de la retribución la cual se basa en el principio de que las personas que cometen delitos deben ser castigadas de manera proporcional a la gravedad de su conducta. Esta teoría sostiene que el castigo es una respuesta necesaria para restaurar el equilibrio moral y social que se ha roto debido a la comisión del delito. El proceso penal, en este enfoque, tiene como objetivo principal imponer sanciones justas a los infractores y, por lo tanto, promover la justicia y la moral en la sociedad (Rodríguez D. , 2019).

Asimismo, se cita la Teoría crítica del proceso penal, la cual considera el proceso penal como un reflejo de las desigualdades y los conflictos en la sociedad. Argumenta que el sistema legal puede ser usado por el Estado para mantener el control y reforzar estructuras de poder existentes. La teoría crítica se enfoca en cuestionar y cambiar las prácticas procesales que perpetúan desigualdades y discriminación, buscando una justicia más equitativa y socialmente consciente (García y Coaguila, 2023).

Respecto a las teorías de la variable Satisfacción del usuario, se han considera la Teoría de la Expectativa-Confirmación, esta teoría se sustenta en la idea de que la satisfacción del usuario se forma a partir de comparar expectativas previas del usuario y su discernimiento de la experiencia real. Si la experiencia confirma o supera las expectativas, se experimenta satisfacción. Si no se cumplen las expectativas, puede haber insatisfacción (Méndez et al., 2021).

También se considera la Teoría de la Servucción, la cual se centraliza en la prestación de servicios y sugiere que la satisfacción del usuario se deriva de la interacción entre los aspectos tangibles (como las instalaciones o el entorno), los aspectos funcionales (como el servicio en sí) y los aspectos simbólicos (como la imagen de la marca y la percepción del usuario). Se utiliza en el ámbito de la gestión de servicios para comprender y mejorar la entrega de servicios. Se centra en la idea de que la prestación de servicios implica elementos tangibles, funcionales y simbólicos que influyen en la experiencia del cliente. (González & Estévez, 2021).

En cuanto a los enfoques conceptuales de la variable Proceso Penal, se empieza con su definición entendida como el conjunto de actos y procedimientos legales que se llevan a cabo para investigar, enjuiciar y sancionar a quienes han cometido un delito. Incluye la recolección de pruebas, la presentación de acusaciones, el juicio, y la imposición de sanciones o penas en caso de culpabilidad (Stephens & DiRado, 2023).

Para Brown et al. (2019) el proceso penal es el sistema de normas y regulaciones legales que gobiernan la manera de resolución de conflictos legales relacionados con delitos. Esto abarca desde la investigación inicial por parte de las autoridades fiscales y policiales, hasta la fase de juicio ante un tribunal, y finalmente, la ejecución de sentencias si se emite un veredicto de culpabilidad.

El proceso penal se refiere al conjunto de programaciones y etapas judiciales diseñadas para garantizar la justicia y el debido proceso en casos de actividades delictivas. Incluye la presentación de cargos, la defensa legal, la recopilación de

pruebas, la audiencia ante un tribunal y la emisión de un veredicto, así como las posibles apelaciones y la ejecución de penas en caso de condena (Oliver, 2023).

La relevancia del proceso penal radica en que, al ser una herramienta de la justicia, representa un método legal para establecer la verdad histórica de un acto delictivo, cuya existencia se origina en el ámbito del derecho penal sustantivo. En otras palabras, el derecho procesal penal solamente puede ser empleado para cumplir con los propósitos previamente establecidos, específicos y explícitos de las normativas del derecho penal sustantivo. Por ende, es el derecho penal sustantivo el que justifica la existencia del derecho procesal penal. Esta relación asegura que el proceso penal no se desvirtúe y se convierta en un escenario donde se debata cualquier cosa, excepto temas relacionados con el derecho penal (Beteta, 2020).

En función a las dimensiones de la variable proceso penal se sustentan en las tres etapas que lo conforman: En la primera etapa de investigación preparatoria, comienza con la presentación de una denuncia o querrela, ya sea por la víctima o el Ministerio Público. Durante esta fase, se llevan a cabo investigaciones, interrogatorios y peritajes para determinar si hay suficiente evidencia para formular una acusación formal. La Policía Nacional del Perú colabora en estas diligencias, que deben realizarse de manera inmediata. El fiscal, a cargo de reunir pruebas, puede solicitar medidas cautelares al Juez de la Investigación Preparatoria, como la prisión preventiva. Al finalizar, el fiscal decide presentar una acusación formal o solicitar el archivo del caso si las pruebas son insuficientes. (Armaza, 2023).

La segunda etapa Intermedia, esta etapa involucra una serie de acciones relacionadas con el sobreseimiento, la formulación de la acusación, la celebración de la audiencia preliminar y la emisión del auto de enjuiciamiento. Las acciones más notables abarcan la revisión minuciosa de la acusación y la preparación para el proceso judicial. En este período, el fiscal oficializa la acusación contra el acusado o decide descartar el caso (sobreseimiento). Este último escenario se presenta cuando el delito no existe o no está legalmente

definido, ya sea porque no puede atribuirse al acusado, porque este tiene una justificación para no ser considerado culpable o porque la acción penal se ha extinguido. En caso de que se presente una acusación, el juez de la investigación convoca a una audiencia preliminar para evaluar la aceptación de la acusación. Esta audiencia culmina con la emisión del acto de enjuiciamiento, que puede rechazar o aprobar la acusación. Asimismo, el juez puede tomar decisiones acerca de las medidas cautelares que se estimen pertinentes (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021).

La tercera fase, que se conoce como la etapa principal del proceso, es el juicio oral, que involucra la realización de una serie de audiencias consecutivas basadas en la acusación presentada por el fiscal. En esta etapa, el juicio oral se lleva a cabo a través de un debate entre las partes involucradas en el proceso (el fiscal y la defensa legal), cada una presentando su propia versión de los hechos, y el fiscal actuando conforme al principio de objetividad, cuyos registros quedan documentados mediante medios técnicos. El juez a cargo de esta etapa emite los dictámenes necesarios y toma decisiones respecto a la acusación fiscal. En esta fase central, se aplican ciertos principios establecidos por el código procesal para regular el procedimiento penal (González A. , 2022).

En cuanto a los enfoques conceptuales de la variable satisfacción del usuario, es un indicador que estima el nivel de cumplimiento de las expectativas, necesidades y deseos de un usuario o cliente en relación con un producto, servicio o experiencia. Se refleja en la percepción positiva que el usuario tiene después de interactuar con un producto o servicio y puede influir en su lealtad y su disposición a recomendarlo (Febres & Mercado, 2020).

La satisfacción del usuario es el grado de contento, gratificación o complacencia que experimenta un cliente con respecto a la adquisición, uso o interacción con un producto, servicio o marca. Esta satisfacción se deriva de la percepción de que sus necesidades y expectativas han sido satisfechas de manera efectiva, lo que puede impactar en la relación a largo plazo con la empresa (Campione, 2021).

La satisfacción del cliente se conceptualiza como el nivel en que un cliente experimenta una experiencia positiva y se siente satisfecho con la calidad, el servicio y el cumplimiento de sus expectativas por parte de una organización o institución. Esta satisfacción es fundamental para mantener y fidelizar a los clientes, ya que los clientes satisfechos son más propensos a regresar y a establecer relaciones a largo plazo con la empresa (Arévalo, 2022).

En función a la importancia de la satisfacción del usuario; es esencial para la fidelización y retención de clientes. Cuando los usuarios están satisfechos con un producto, servicio o experiencia, tienen más probabilidades de volver a utilizarlo y de mantener una relación a largo plazo con la empresa o la marca. Esto reduce la rotación de clientes, lo que ahorra recursos y esfuerzo en la adquisición de nuevos clientes, ya que mantener a los clientes existentes suele ser más rentable (Li, 2023).

El valor de medir o evaluar la satisfacción del cliente radica en obtener información objetiva y relevante sobre cómo los clientes perciben la calidad de un producto, servicio o experiencia proporcionada por una institución u organización; brinda data relevante para elegir decisiones estratégicas, la mejora continua y la consolidación de sólidas relaciones con los clientes (Salesforce Spain, 2022).

La satisfacción del usuario en el proceso penal, al ser un concepto subjetivo incluye diversos factores, en primer lugar, se puede mencionar la justicia percibida, todo proceso penal debe ser imparcial y tratar a los involucrados de forma justa; luego se considera el respeto a los derechos fundamentales, que involucra las garantías procesales a una defensa, a no padecer torturas, un juicio equitativo, etc.; en relación a la duración del proceso, ya que por lo general dichos procesos se prolongan y generan frustración y descontento; los resultados del procesos también genera satisfacción o insatisfacción al ser declarado la inocencia o culpabilidad del acto imputado; la reparación hacia las víctimas, todo proceso penal debe contener mecanismos efectivos para

compensar a las víctimas; también se consideran la reinserción social; la participación activa; la transparencia y el acceso (Gil, 2023).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario dentro de un proceso penal, de acuerdo a Jesus (2023), se consideran 3 dimensiones: Celeridad del proceso penal y atención; Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos; y la transparencia y acceso; respecto a los servicios de la defensa pública, y también acota a cumplir con las expectativas y necesidades.

Celeridad del proceso penal y atención: La celeridad del proceso penal implica que se eviten demoras innecesarias en la tramitación de un caso, asegurando que se resuelva en un plazo razonable. Esto es esencial para proteger los derechos de todas las partes involucradas, incluyendo el acusado, la víctima y la sociedad en general. La celeridad ayuda a evitar que los casos se prolonguen indefinidamente, lo que podría perjudicar a las partes y debilitar la confianza en los sistemas de justicia (Mulák, 2021).

Por otro lado, la atención en el proceso penal se refiere a la minuciosidad y detalle con los que se examinan las pruebas, se escuchan los testimonios y se analizan los argumentos legales. La atención implica que los jueces, abogados y demás actores del sistema deben actuar con responsabilidad y dedicación para garantizar que se haga justicia de manera imparcial y precisa. La atención también se extiende a la consideración de los derechos fundamentales de todas las partes, asegurando que se respeten en todo momento (Motallebi, 2022).

Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos: La capacidad de los defensores públicos se relaciona con su conocimiento y competencia en la representación legal de personas que no pueden costear un abogado privado en procedimientos legales. Esto implica un profundo entendimiento de las leyes, procedimientos judiciales y ética legal. Los defensores públicos deben ser capaces de proporcionar una defensa efectiva a sus clientes, lo que incluye la capacidad para investigar casos, entrevistar testigos, presentar argumentos legales sólidos y representar a sus clientes en audiencias judiciales. Además,

deben tener un compromiso con la equidad y la justicia para asegurar que los derechos de sus clientes sean protegidos adecuadamente (Casarino, 2022).

La capacidad de los auxiliares administrativos se refiere a su habilidad para llevar a cabo tareas administrativas esenciales en el sistema de justicia. Esto incluye la gestión de documentos legales, la organización de archivos, la coordinación de citas y audiencias, la comunicación con otras partes involucradas en un caso y el mantenimiento de registros precisos. La capacidad de los auxiliares administrativos es crucial para el funcionamiento eficiente del sistema de justicia, su contribución a la organización y fluidez de los procedimientos (Jesus, 2023).

Transparencia y acceso: La transparencia implica que los procedimientos legales se realicen de forma clara y abierta, permitiendo que las partes involucradas tengan acceso a información relevante sobre el caso. Esto incluye la publicación de leyes y reglamentos, la divulgación de pruebas, decisiones judiciales y cualquier otro aspecto relevante de un caso penal. La transparencia es esencial para avalar que la justicia se administre de modo imparcial y que las acciones de las autoridades judiciales sean susceptibles de revisión y escrutinio público. También promueve la confianza en los sistemas de justicia y la rendición de cuentas (Castillo et al., 2021).

El acceso se refiere a la capacidad de las partes interesadas, como los acusados, sus defensores, las víctimas y su representante legal, para participar en el proceso penal y obtener información y documentación relevante. Esto incluye el derecho a un juicio justo, el acceso a pruebas, la posibilidad de presentar pruebas y testimonios, y la oportunidad de impugnar las acusaciones en su contra. El acceso adecuado es un componente esencial de los derechos fundamentales y garantiza que las personas tengan la oportunidad de defensa y hacer valer sus derechos legales en un proceso penal (Porter, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo**

Esta investigación se consideró de tipo básico, debido a que permitió el incremento del conocimiento de la problemática a analizarse haciendo uso de las teorías; donde no se consideraron propuestas para ser contrastadas con los resultados arribados (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

Desde la perspectiva de Heath (2023), implican un enfoque riguroso y disciplinado destinado a explorar y descubrir un conocimiento esencial, abstracto y teórico en un dominio específico del saber. Su objetivo principal es profundizar la comprensión de fenómenos científicos, naturales o sociales, sin necesariamente buscar aplicaciones prácticas inmediatas.

Se empleó el enfoque cuantitativo, dado que los métodos utilizados para la medición de las variables de estudio evaluaron tanto las dimensiones como los indicadores en términos categóricos, los resultados se expresaron mediante el uso de análisis estadísticos para representar frecuencias relativas y los porcentajes correspondientes. (Sreekumar, 2023). Se trató de un enfoque metodológico que los investigadores emplean para evaluar teorías y suposiciones, respaldándolas con pruebas numéricas y análisis estadísticos (Cornell, 2022).

##### **Diseño**

Asimismo, se empleó un enfoque no experimental que se apoya en información ya existente o que se desarrolla de manera natural, sin requerir la intervención activa de los investigadores ni la manipulación controlada de variables (Arteaga, 2022). También, se adoptó un enfoque transversal, ya que los datos se

analizaron a partir de un grupo específico de individuos en un período definido, siendo una elección frecuente para identificar las peculiaridades sobresalientes en una población en un instante concreto (Cherry, 2022).

El estudio empleó un nivel descriptivo, siendo una técnica que ofrece una visión detallada y precisa de la naturaleza y peculiaridades de un fenómeno o grupos de individuos, enfocándose en comprender la esencia de los sujetos. Su objetivo principal fue recopilar datos con valor numérico para caracterizar de manera efectiva la situación (Bhat, 2020).

Finalmente, se presentó una evaluación de la relación mediante el empleo de correlación estadística, sin tomar en cuenta las variables externas que posibilitan la deducción, con el propósito de establecer el vínculo o el impacto entre las variables (Cherry, 2022).

Se estableció con la siguiente fórmula:

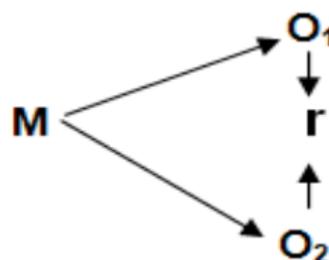
Dónde:

M: Usuarios de los servicios de defensa pública

O1: Procesos penales (X)

O2: Satisfacción del usuario (Y)

r: Relación de las variables de estudio



### 3.2. Variables y operacionalización.

#### Variable 1: Proceso Penal

Definición conceptual: el conjunto de actos y procedimientos legales que se llevan a cabo para investigar, enjuiciar y sancionar a quienes han cometido un delito. Incluye la recolección de pruebas, la presentación de acusaciones, el juicio, y la imposición de sanciones o penas en caso de culpabilidad (Stephens & DiRado, 2023).

Definición operacional: Se define operacionalmente empleando 3 dimensiones: investigación preparatoria, etapa intermedia, y juicio oral; las cuales serán medidas en escala de Likert con 5 niveles, que satisficieron los objetivos del estudio

Indicadores:

- Duración de la etapa
- Detenciones preventivas
- Acusación formal
- Archivamiento de casos
- Condenas en ausencia de juicio
- Admisión de pruebas
- Celeridad del proceso
- Desestimación de cargos
- Acuerdos y conciliaciones
- Audiencias de juicio anticipado
- Absoluciones
- Duración del juicio
- Condenas
- Apelaciones

Escala de medición: Ordinal

### **Variable Y: Satisfacción del Usuario**

Definición conceptual: el grado en que un cliente experimenta una experiencia positiva y se siente satisfecho con la calidad, el servicio y el cumplimiento de sus expectativas por parte de una organización o institución (Arévalo, 2022).

Definición operacional: Se define operacionalmente incluyendo 3 dimensiones referentes que son: Celeridad del proceso penal y atención; Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos; y la transparencia y acceso; las cuales serán medidas en escala de Likert con 5 niveles, que satisficieron los objetivos del estudio

Indicadores:

- Duración del proceso penal.
- Dilaciones o retrasos en el proceso
- Cumplimiento de plazos legales establecidos
- Satisfacción respecto a la atención
- Resolución de casos:
- Carga de casos por defensor público
- Solicitudes de asistencia legal denegadas
- Errores administrativos
- Comparecencia a audiencias programadas
- Transparencia del sistema penal
- Acceso a expedientes y documentos
- Solicitudes de información recibidas
- Divulgación y accesibilidad de información

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Desde el aporte de Villegas (2022), la población es una colección de elementos seleccionada con el propósito de análisis o examen estadístico. Esta población no se restringe exclusivamente a seres humanos, sino que engloba una diversidad de elementos que comparten similitudes. Estos elementos pueden ser objetos, seres vivos, medidas, entre otros, y comparten múltiples atributos dentro de su conjunto.

La investigación consideró una población constituida por los usuarios de los servicios de defensa pública para casos penales, considerando un total de 18978 usuarios entre enero - agosto de 2023, en consideración de los escritos físicos y oficios ingresados en verificación de sus estados atendido, pendiente o anulado.

Tabla 1. Población usuaria con procesos penales

Total de Oficios o Escritos	Cantidad
Anulado	474
Atendidos	10248
Pendiente	8256
Total	18978

Nota. Consolidado de escritos ingresos en la dependencia judicial (Enero-Agosto 2023)

En relación a los criterios de inclusión y exclusión se refieren desde las conceptualizaciones relevantes de la muestra poblacional para poder elegir el subgrupo de donde se extraerá la data reveladora (Arias et al., 2016).

Se incluyó a usuarios mujeres y varones y mujeres, mayores de 18 años, solamente con procesos penales, con exclusividad de defensa pública. Se excluyó a usuarios que no deseen ser partícipes del estudio, además de usuarios que no firmen el consentimiento informado y usuarios internos en carceletas judiciales o en la cárcel.

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, en este sentido se requirió el tamaño poblacional, el nivel de confianza al 95%, el error de 5% y una probabilidad p y q al 50%.

<b>n</b>	<b>374</b>
N	18978
Z	1.96
e	5%
p	50%
q = (1-p)	50%

A partir de los resultados obtenidos, se determinó una muestra de 374 usuarios

El muestreo fue aleatoria simple, considerando que los usuarios tienen la opción plena de participar en el estudio, considerando los criterios de exclusión elegibles

y la firma del consentimiento informado, que determinó un total de 134 participantes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En referencia a la técnica que se empleó, se optó por la encuesta. Este enfoque se utilizó para adquirir información relacionada con los temas vinculados a las variables que fueron examinadas. El propósito de esto fue asegurar que la información recopilada sea adecuada y variada, en línea con la metodología propuesta y en consonancia con los objetivos específicos que se han establecido (Rodríguez, 2020).

Encuesta: Se planeó la elaboración de dos cuestionarios que se enfocaron en las variables "Proceso legal" y "Satisfacción del usuario". Estos cuestionarios se desarrollaron siguiendo las pautas proporcionadas por los indicadores que representan las diferentes facetas de estas variables. Luego, se aplicó a los usuarios del sistema de defensa pública con el objetivo de recopilar datos que ayuden a abordar y resolver el problema en cuestión.

Se llevó a cabo la implementación de la técnica mediante el uso de un cuestionario como una herramienta compuesta por una serie de preguntas que se diseñaron con el propósito de recopilar información. Este enfoque se basó en la percepción de un conjunto de personas y se siguió de manera metódica y organizada (Lukas, 2019).

Cuestionario: Cada variable contó con un cuestionario, que se aplicó en los usuarios con el objetivo de cumplir con los objetivos planteados. Estos cuestionarios fueron diseñados siguiendo la estructura de la escala Likert, con puntajes entre el 1 a 5. Los resultados se expresaron como promedios y permitieron estimaciones de los elementos, siguiendo la escala estadística de las variables y dimensiones.

En cuanto a la validez, los cuestionarios estructurados requirieron una exhaustiva validación para garantizar su coherencia técnica y consistencia entre

los marcos teóricos, indicadores, elementos del cuestionario y objetivos de la investigación. Para lograrlo, se solicitó la opinión de tres expertos, quienes aportaron su juicio y conocimiento, y aprobaron la implementación de los dos instrumentos de acuerdo con los objetivos de la investigación.

El análisis de confiabilidad evaluó la consistencia interna de ambos cuestionarios a través del coeficiente estadístico Alpha de Cronbach. Esta herramienta estadística permitió determinar la confiabilidad de los instrumentos, teniendo en cuenta que, con la repetida utilización del cuestionario, los resultados fueren consistentes y similares. El índice obtenido para la variable Proceso Penal se obtuvo un coeficiente de 0,892 y para la variable Satisfacción del usuario el coeficiente obtenido fue 0,875; sendos valores indican una confiabilidad alta que permite su aplicación.

### **3.5. Procedimientos.**

El primer paso implicó la determinación de la muestra que participó en la investigación. Posteriormente, se envió una solicitud formal a la dirección de una corte judicial en el norte de Perú, solicitando permiso para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos y la recopilación de datos. Estos datos fueron utilizados para alcanzar resultados que se alineen con los objetivos académicos del estudio, y se aclaró que estos resultados son destinados únicamente a fines académicos.

En una etapa subsiguiente, se verificó que los instrumentos a aplicar cuenten con validación por parte de expertos y un nivel de confiabilidad aceptable. Esto garantizará que la aplicación de los instrumentos siga adelante según el cronograma establecido y se ajustará a las necesidades de la muestra de estudio. Se pondrá un énfasis especial en asegurarse de que la aplicación sea rigurosa desde una perspectiva científica y fácilmente comprensible para los participantes.

Para concluir, los resultados se presentaron a través de categorías o niveles (alto, medio, bajo). Estos resultados se sometieron a un análisis crítico basado en las teorías previamente consignadas, las percepciones de la población y los trabajos previos citados en el estudio. Esto culminó con la formulación de conclusiones y sugerencias, desde la perspectiva del autor, brindando un cierre reflexivo al proceso de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Al examinar la data de acuerdo con la naturaleza investigativa, se realizaron pruebas iniciales de normalidad considerando el tamaño de la muestra. Esta etapa tuvo como objetivo evaluar si los datos exhiben una distribución normal o no, y determinar las estadísticas más adecuadas para los resultados deseados.

La data recopilada en Microsoft Excel, que incluyó ambas variables, fue empleada en un proceso de clasificación. Este procedimiento tuvo la finalidad de asignar las variables a categorías predefinidas utilizando el software SPSS V.25.

Dado que las variables tienen naturaleza cuantitativa, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación de la variable independiente sobre la variable dependiente. Se realizó un análisis bidireccional bajo una perspectiva positivista. Los hallazgos se presentaron mediante tablas, alineados con los objetivos establecidos y la confirmación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En el ámbito ético de la investigación, se siguió con base en la resolución del Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV como guía para la realización de la investigación. Se aplicaron los principales principios éticos que se establecen en la Resolución Universitaria N° 0470-2022/UCV.

En primer lugar, se fundamentó en el principio de beneficencia, que se apoya en la noción de que al analizar una situación conlleva la generación de conocimiento con el potencial de originar transformaciones y cambios positivos en el entorno.

También, se garantizó el principio de no maleficencia, asegurándose de que los resultados alcanzados se empleen de manera ética y sin la intención de provocar dificultades internas en la institución examinada.

También se honró el principio de autonomía, estableciendo de manera formal una coordinación con los directivos institucionales en relación con el tipo de investigación a llevar a cabo, sus beneficios y las implicaciones de llevar a cabo la investigación. Finalmente, se persistió en la aplicación del principio de justicia, con el propósito de proponer iniciativas que redunden en beneficio de todos los participantes, incluyendo tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos que se benefician de los resultados logrados.

#### IV. RESULTADOS

El apartado resultados presentó los datos alcanzados posterior a la aplicación de las encuestas a los usuarios de una corte del norte del Perú, en función a la relación entre las variables proceso penal y satisfacción del usuario. El instrumento de la variable proceso penal presentó un total de 28 ítems, distribuidas en 3 dimensiones: Investigación preparatoria (8), etapa intermedia (6) y Juicio oral (14); además la variable satisfacción se conformó con 26 ítems, determinando el nivel acorde a la siguiente baremación.

Tabla 2. Baremación de la variable y sus dimensiones

Variable/Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Variable Proceso penal	28-65	66-103	104-140
Dimensión Investigación Preparatoria	8-18	19-30	31-40
Dimensión Etapa Intermedia	6-13	14-22	23-30
Dimensión Juicio Oral	14-32	33-51	52-70
Variable Satisfacción del Usuario	26-60	61-95	96-130

Nota. Elaborado por Giancarlo Chavez Dioses

Asimismo, para la determinación del estadístico de correlación que se empleó, se requirió realizar la prueba de normalidad a ambas variables.

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Proceso Penal	,490	134	,000	,799	134	,000
Variable Satisfacción Usuaría	,578	134	,000	,648	134	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Apreciación:

Una población de 134 usuarios, determinó que el estadístico de normalidad fue Kolmogorov-Smirnova, verificándose un nivel de significancia menor al 5% (Sig.= 0,000); en este sentido, se decide que se cuenta con datos de naturaleza poco convencional, por ende, se eligió pruebas no paramétricas, mediante la utilización del coeficiente de Rho de Spearman.

Los resultados se presentan en función a los objetivos planteados, se parte del objetivo general: Determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 4.** *Relación entre las variables Proceso Penal y la Satisfacción del usuario*

Nivel Variable Proceso Penal	Nivel variable Satisfacción usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	6,0%	1	,7%	0	,0%	9	6,7%
Medio	3	2,2%	118	88,1%	2	1,5%	123	91,8%
Alto	0	,0%	0	,0%	2	1,5%	2	1,5%
Total	11	8,2%	119	88,8%	4	3,0%	134	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

#### **Interpretación:**

Se muestra en los resultados de la tabla 4, desde la opinión de los usuarios que, el nivel de la variable Proceso Penal se calificó como medio en un 91,8%, guardando correspondencia con la valoración media (88,1%) de la variable Satisfacción del Usuario; dicha correspondencia se observó también en los niveles bajos y altos de las variables, para la variable Proceso penal se calificó en un 6,7% y 1,5% respectivamente y para la variable satisfacción del usuario se calificó con un 6,0% y 1,5% respectivamente. Haciendo posible una deducción que indica una relación directa entre las variables.

En cuanto al objetivo específico 1: Conocer la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 5.** *Relación entre la dimensión investigación preparatoria y la variable Satisfacción del usuario*

Nivel Dimensión investigación preparatoria	Nivel variable Satisfacción usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	6,7%	6	4,5%	0	,0%	15	11,2%
Medio	2	1,5%	113	84,3%	4	3,0%	119	88,8%
Alto	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Total	11	8,2%	119	88,8%	4	3,0%	134	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación:**

Se muestra en los resultados de la tabla 5, desde la opinión de los usuarios que, el nivel de la dimensión investigación preparatoria se calificó como media en un 88,8%, guardando correspondencia con la valoración media (84,3%) de la variable Satisfacción del Usuario; dicha correspondencia se observó también en los niveles bajos, para la dimensión investigación preparatoria se calificó en un 11,2% y para la variable satisfacción del usuario se calificó con un 6,7%. Haciendo posible una deducción que indica una relación directa entre la dimensión y la variable.

Respecto al objetivo específico 2: Establecer la relación entre la investigación intermedia y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 6.** *Relación entre la dimensión etapa intermedia y la variable Satisfacción del usuario*

Nivel Dimensión Etapa Intermedia	Nivel variable Satisfacción usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	6,7%	9	6,7%	0	,0%	18	13,4%
Medio	2	1,5%	110	82,1%	3	2,2%	115	85,8%
Alto	0	,0%	0	,0%	1	,7%	1	,7%
Total	11	8,2%	119	88,8%	4	3,0%	134	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación:**

Se muestra en los resultados de la tabla 6, desde la opinión de los usuarios que, el nivel de la dimensión etapa intermedia se calificó como media en un 85,8%, guardando correspondencia con la valoración media (82,1%) de la variable Satisfacción del Usuario; dicha correspondencia se observó también en los niveles bajos y altos de la dimensión y la variables, para la dimensión etapa intermedia se calificó en un 13,4% y 0,7% respectivamente y para la variable satisfacción del usuario se calificó con un 6,7% y 0,7% respectivamente. Haciendo posible una deducción que indica una relación directa entre la dimensión y la variable.

Referente al objetivo específico 3: Identificar la relación entre el juzgamiento y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 7.** *Relación entre la dimensión juicio oral y la variable Satisfacción del usuario*

Nivel Dimensión Juicio Oral	Nivel variable Satisfacción usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	5,2%	0	,0%	0	,0%	7	5,2%
Medio	4	3,0%	110	82,1%	1	,7%	115	85,8%
Alto	0	,0%	9	6,7%	3	2,2%	12	9,0%
Total	11	8,2%	119	88,8%	4	3,0%	134	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación:**

Se muestra en los resultados de la tabla 7, desde la opinión de los usuarios que, el nivel de la dimensión juicio oral se calificó como media en un 85,8%, guardando correspondencia con la valoración media (82,1%) de la variable Satisfacción del Usuario; dicha correspondencia se observó también en los niveles bajos, para la dimensión juicio oral se calificó en un 5,2% y para la variable satisfacción del usuario se calificó con un 5,2%. Haciendo posible una deducción que indica una relación directa entre la dimensión y la variable.

## Contrastación de hipótesis

Partiendo de la Hipótesis General; H<sub>i</sub>: El proceso penal se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 8.** *Correlación de las variables proceso penal y satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Proceso penal	r (coeficiente)
		,774 **
		Sig. (bilateral)
		,000
	N	134

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

## Interpretación y análisis:

La tabla 8, mediante el uso de pruebas correlativas no paramétricas empleando el estadístico Rho de Spearman, el coeficiente alcanzado determinó la existencia de una correlación alta y directa, a partir de los valores de  $rS = 0,774^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral  $<$  al 1% (Sig. = ,000). Lo que permite afirmar concluyentemente que la variable proceso penal guarda relación significativa y directa con la variable satisfacción del usuario. Entonces, se decidió **ACEPTAR** la H<sub>i</sub> General.

La inferencia clave es que existe una relación significativa y directa entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú. El proceso penal, definido como el conjunto de actos legales para investigar y sancionar delitos, impacta en la percepción del usuario. La correlación alta entre el nivel del proceso penal y la satisfacción del usuario, respaldada por pruebas estadísticas, indica que la eficacia y justicia en el proceso legal influyen positivamente en la satisfacción de quienes interactúan con el sistema judicial, sugiriendo la importancia de mejorar la eficiencia y equidad en los procedimientos legales.

Partiendo de la Hipótesis Específica; H<sub>1</sub>: La investigación preparatoria se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 9.** *Correlación de la dimensión investigación preparatoria y la variable satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Dimensión investigación preparatoria	r (coeficiente)	,596 **
		Sig. (bilateral)	,000
	N		134

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación y análisis:**

La tabla 9, mediante el uso de pruebas correlativas no paramétricas empleando el estadístico Rho de Spearman, el coeficiente alcanzado determinó la existencia de una correlación media y directa, a partir de los valores de  $r_s = 0,596^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral < al 1% (Sig. = ,000). Lo que permite afirmar concluyentemente que la dimensión investigación preparatoria guarda relación significativa y directa con la variable satisfacción del usuario. Entonces, se decidió **ACEPTAR** la H<sub>1</sub> Específica.

La inferencia clave es que la satisfacción del usuario en el contexto legal está influenciada por la eficacia de la investigación preparatoria. La relación directa entre el nivel de esta dimensión y la satisfacción del usuario, respaldada por pruebas estadísticas, sugiere que la manera en que se lleva a cabo la fase inicial del proceso penal impacta significativamente en la percepción positiva de los usuarios. La calidad y eficiencia de la investigación preparatoria se revelan como elementos cruciales para garantizar la satisfacción del usuario en el sistema legal.

En relación a la Hipótesis Específica; H<sub>2</sub>: La etapa intermedia se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 10.** *Correlación de la dimensión etapa intermedia y la variable satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Dimensión etapa intermedia	r (coeficiente)	,581 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	134

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación y análisis:**

La tabla 10, mediante el uso de pruebas correlativas no paramétricas empleando el estadístico Rho de Spearman, el coeficiente alcanzado determinó la existencia de una correlación media y directa, a partir de los valores de  $r_s = 0,581^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral < al 1% (Sig. = ,000). Lo que permite afirmar concluyentemente que la dimensión etapa intermedia guarda relación significativa y directa con la variable satisfacción del usuario. Entonces, se decidió **ACEPTAR** la H<sub>2</sub> Específica.

La deducción clave es que la satisfacción del usuario en el contexto legal está vinculada significativamente con la calidad de la etapa intermedia del proceso penal. La correspondencia directa entre el nivel de esta dimensión y la satisfacción del usuario, respaldada por pruebas estadísticas, sugiere que la forma en que se manejan las acciones relacionadas con el sobreseimiento y la formulación de acusación impacta en la percepción positiva de los usuarios. La eficiencia y precisión en esta fase son cruciales para mantener la satisfacción del usuario en el sistema legal.

En cuanto a la Hipótesis Específica; H<sub>3</sub>: El juicio oral se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.

**Tabla 11.** *Correlación de la dimensión juicio oral y la variable satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Dimensión juicio oral	r (coeficiente)
		,512 **
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		134

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios de una corte del norte del Perú

### **Interpretación y análisis:**

La tabla 11, mediante el uso de pruebas correlativas no paramétricas empleando el estadístico Rho de Spearman, el coeficiente alcanzado determinó la existencia de una correlación media y directa, a partir de los valores de  $r_s = 0,512^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral < al 1% (Sig. = ,000). Lo que permite afirmar concluyentemente que la dimensión juicio oral guarda relación significativa y directa con la variable satisfacción del usuario. Entonces, se decidió **ACEPTAR** la H<sub>3</sub> Específica.

La deducción central es que la satisfacción del usuario en el proceso penal está intrínsecamente ligada a la calidad de la fase del juicio oral. La correspondencia directa entre el nivel de esta dimensión y la satisfacción del usuario, respaldada por pruebas estadísticas, sugiere que la manera en que se lleva a cabo el juicio oral impacta de manera significativa en la percepción positiva de los usuarios. La imparcialidad, el respeto a los derechos fundamentales, la duración del proceso y los resultados del juicio contribuyen a la satisfacción del usuario en el sistema legal.

## V. DISCUSIÓN

**En función al objetivo general**, determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, se parte desde la teoría de retribución y la teoría crítica del proceso penal, respaldadas por Rodríguez D. (2019) y García y Coaguila (2023), respectivamente, sugieren que la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario está influenciada por la búsqueda de justicia y equidad. Los resultados muestran una relación directa entre las variables, indicando que un proceso penal percibido como justo contribuye a la satisfacción del usuario. Esta correspondencia se alinea con la teoría de la retribución, que aboga por sanciones proporcionales a la gravedad del delito.

Asimismo, Barahona et al. (2022) y Jesús (2023) encuentran niveles significativos de insatisfacción de los usuarios en relación con el tratamiento legal de sus casos, sugiriendo una falta de respuesta a sus inquietudes y demoras en los procesos, aspectos abordados por la teoría crítica del proceso penal. Estos hallazgos respaldan la teoría crítica al destacar que las prácticas procesales que perpetúan desigualdades contribuyen a la insatisfacción.

Además, López y Arenas (2020) y Gonzáles (2022) revelan que la satisfacción de los usuarios está relacionada con la obtención de resultados en el proceso legal y la eficiencia en la resolución de casos. Estos resultados respaldan la relación directa entre el proceso penal y la satisfacción del usuario, a partir de los valores de  $rS = 0,774^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral  $<$  al 1% (Sig. = ,000)., alineándose con la teoría de la retribución que busca sanciones justas y proporcionales.

Lo anterior, sugiere que la satisfacción del usuario en el contexto del proceso penal no solo está relacionada con la aplicación justa de sanciones, como propone la teoría de retribución, sino también con aspectos prácticos y eficientes del proceso legal, respaldando la teoría de la servucción.

En este sentido, la investigación apunta a la necesidad de abordar demoras en los procesos, mejorar la comunicación con los usuarios y garantizar resultados eficientes y justos. La implementación de encuestas, como propone Gonzáles (2022), puede ser una estrategia efectiva para evaluar y mejorar la satisfacción del usuario en el sistema legal.

En cuanto al objetivo específico 1, conocer la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, se consideró el aporte teórico de Armaza (2023), quien destaca la importancia de recopilar pruebas de manera efectiva durante la fase inicial del proceso penal. Los resultados muestran que la satisfacción del usuario guarda una relación directa con la percepción de la calidad de la investigación preparatoria. Este hallazgo se alinea con la teoría de la satisfacción del usuario, que enfatiza la relación entre la satisfacción y la percepción de que las expectativas han sido satisfechas (Campione, 2021).

Al considerar los resultados de Ayala (2022) quien revela una relación positiva baja entre los procesos penales y la satisfacción de los usuarios en la Región Piura. Este antecedente apoya los resultados actuales que encuentran una correlación media y directa a partir del valor  $rS = 0,596^{**}$ ; avalado por la significancia bilateral  $< \text{al } 1\%$  (Sig. = ,000) entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú. Ambos estudios resaltan la conexión entre los procesos legales y la experiencia del usuario.

Además, Cisneros y Flores (2022) enfocaron su estudio en la relación entre el derecho a la defensa y la actuación de los defensores públicos. Aunque el enfoque es diferente, los resultados indican deficiencias en la actuación que afectan la satisfacción del usuario. Esta perspectiva refuerza la importancia de la calidad en la fase de investigación preparatoria, resaltada por la teoría de la investigación preparatoria.

Lo anterior sugiere que la calidad de la investigación preparatoria se relaciona directamente en la satisfacción del usuario en el contexto legal. La teoría de la investigación preparatoria, al enfocarse en la recopilación efectiva de pruebas,

encuentra respaldo en los resultados que destacan una correlación significativa entre esta dimensión y la satisfacción del usuario.

Por ende, la calidad en la fase de investigación preparatoria emerge como un factor clave para la satisfacción del usuario. Futuras investigaciones podrían profundizar en aspectos específicos de esta fase que impactan la percepción de los usuarios, como la comunicación efectiva, la transparencia y la rapidez en la recolección de pruebas.

En relación al objetivo específico 2, establecer la relación entre la investigación intermedia y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, se considera citar la teoría de la etapa intermedia donde se destaca la importancia de acciones como la revisión minuciosa de la acusación y la preparación para el proceso judicial en la corte del norte del Perú (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021). Los resultados revelan una correlación intermedia y directa entre esta etapa y la satisfacción del usuario. Esto se alinea con la teoría de la satisfacción del usuario, que destaca cómo la satisfacción es esencial para la fidelización y retención de clientes (Li, 2023).

En este sentido, Añanca (2021) enfocó su estudio en la celeridad de los procesos penales y notificación electrónica en el distrito Fiscal del Santa. El alto nivel de celeridad procesal y notificación oportuna se correlaciona con la satisfacción de los usuarios, respaldando los resultados actuales que encuentran una relación significativa entre la etapa intermedia y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú basado en el valor de  $rS = 0,581^{**}$ ; y avalado por la significancia bilateral (Sig. = ,000).

Además, Flores (2022) exploró la incidencia de notificaciones judiciales en la premura de los procesos en el distrito Judicial de Ica. Aunque los resultados muestran un nivel medio de celeridad de procesos, la ineficiencia en las notificaciones se relaciona con la ralentización del proceso penal. Esto respalda la importancia de acciones eficientes durante la etapa intermedia para evitar demoras y mantener la satisfacción del usuario.

Lo anterior, sugiere que la eficiencia y calidad de la etapa intermedia impactan la satisfacción del usuario en el sistema legal. La teoría de la etapa intermedia se respalda con evidencia empírica de antecedentes y resultados que destacan la correlación significativa entre esta etapa y la satisfacción del usuario.

En la práctica legal, los resultados sugieren que mejorar la eficiencia y calidad de la etapa intermedia puede tener un aporte directo en la satisfacción del usuario en el sistema legal. Los esfuerzos para agilizar procesos y mejorar notificaciones pueden contribuir a una experiencia más positiva para los usuarios del sistema judicial.

En función al objetivo específico 3, identificar la relación entre el juzgamiento y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, se parte de la teoría de la fase del juicio oral, la cual destaca la importancia de un proceso legal donde se lleva a cabo un debate entre las partes involucradas y el juez emite dictámenes basados en principios establecidos por el código procesal (González A., 2022). Los resultados actuales respaldan esta teoría al mostrar una correlación directa y media entre la dimensión del juicio oral y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que la experiencia durante el juicio oral está vinculada a la percepción general de satisfacción del usuario.

El informe del Consejo Europeo (2022) proporciona antecedentes valiosos al examinar la satisfacción de los usuarios de tribunales en juzgados y tribunales de primera instancia. Los bajos puntajes en rapidez de resolución, cumplimiento del calendario de audiencias y disponibilidad de tiempo para presentar argumentos reflejan problemas similares a los encontrados en la investigación actual. La correspondencia entre estos resultados y los actuales fortalece la idea de que la eficiencia del sistema judicial influye significativamente en la satisfacción del usuario, derivado del valor de  $rS = 0,512^{**}$ ; y avalado por la significancia bilateral  $< \text{al } 1\%$  (Sig. = ,000).

Lo anterior sugiere que la calidad y eficiencia del juicio oral están intrínsecamente relacionadas con la satisfacción del usuario. Los principios establecidos en la

teoría encuentran respaldo en la evidencia empírica proporcionada por los resultados y los antecedentes.

Desde la práctica Legal; la investigación refuerza la idea de que mejorar la experiencia durante el juicio oral puede tener una contribución positiva en la satisfacción general usuaria. Los resultados respaldan la importancia de seguir principios procesales sólidos y eficientes para garantizar una experiencia judicial que satisfaga las expectativas de los usuarios.

Dentro de las fortalezas metodológicas del estudio, se fundamenta en una contribución teórica robusta, mediante teorías jurídicas reconocidas, como la teoría de retribución y la teoría crítica del proceso penal, lo que fortalece la validez conceptual de la investigación; asimismo se respalda por estudios relevantes de autores como Rodríguez D. (2019) y García y Coaguila (2023). también se evidencia un apoyo empírico diversificado, incorporando una variedad de resultados de investigaciones previas, proporcionando una base sólida para las conclusiones. La inclusión de hallazgos de Barahona et al. (2022), Jesús (2023), López y Arenas (2020), Gonzáles (2022), Armaza (2023), Ayala (2022), Cisneros y Flores (2022), Añanca (2021), Flores (2022), y González A. (2022) amplía la perspectiva y robustece la metodología.

Además, desde un enfoque multidimensional, el estudio aborda diferentes etapas del proceso penal (investigación preparatoria, investigación intermedia, y juzgamiento), lo que permite una comprensión completa de la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario. Esta aproximación multidimensional mejora la aplicabilidad de los resultados en el contexto legal. Finalmente, la fortaleza en la selección de Fuentes, considerando estudio de contextos internacionales y locales diversifican las realizades geográficas, enriqueciendo la perspectiva y proporcionan comparaciones más amplias.

Respecto a las debilidades de los aspectos de la metodología del estudio, se evidencia la ausencia de métodos cuantitativos detallados, debido a que se trata de un estudio correlacional, mencionando valores de correlación ( $r_s$ ) en algunos

casos, la metodología no especifica la naturaleza y alcance de los análisis estadísticos descriptivos por ítem. La falta de detalles sobre los métodos cuantitativos puede limitar la replicabilidad y la validez de las inferencias.

Podrían considerarse limitaciones al generalizar de resultados, ya que se centra en una corte específica del norte del Perú, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otras jurisdicciones. La falta de diversidad geográfica podría afectar la aplicabilidad de las conclusiones a nivel nacional o internacional.

De manera global se puede señalar que la relevancia de la investigación en el Contexto Científico-Social; radica en la contribución a la Praxis Legal al destacar la importancia de mejorar la eficiencia y calidad en distintas etapas del proceso penal para aumentar la satisfacción del usuario. Este aporte tiene implicaciones directas para la toma de decisiones y políticas en el ámbito legal.

Finalmente, el estudio orientará en futuras investigaciones, al identificar áreas específicas, como la comunicación efectiva, la transparencia y la rapidez en la recolección de pruebas, que podrían ser objeto de otros estudios. Este enfoque orienta a la comunidad científica hacia la exploración de aspectos más detallados del proceso penal y su impacto en la satisfacción del usuario.

En este estudio exhaustivo sobre la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, se ha logrado identificar patrones significativos que arrojan luz sobre aspectos cruciales del sistema judicial, siendo estos concluyentes sobre que la satisfacción del usuario está intrínsecamente vinculada a la percepción de un proceso penal justo y eficiente. Se destaca la importancia crítica de la investigación preparatoria, donde la calidad en la recopilación de pruebas emerge como un factor clave para la satisfacción del usuario. Asimismo, la eficiencia y calidad en la etapa intermedia y el juicio oral también se revelan como determinantes esenciales. Por ende, es relevante señalar que mejorar la experiencia del usuario implica abordar demoras, mejorar la comunicación y garantizar resultados eficientes, respaldando la necesidad de reformas prácticas y teóricas en el sistema legal.

## VI. CONCLUSIONES

1. La investigación realizada en una corte del norte del Perú revela una asociación sustancial entre el proceso penal y la satisfacción del usuario. La teoría, respaldada por la definición del proceso penal que abarca desde la recolección de pruebas hasta la imposición de sanciones, se combina con los enfoques conceptuales de la satisfacción del usuario, que destacan la importancia de cumplir expectativas y generar percepciones positivas. La correlación alta y directa respalda concluyentemente la existencia de esta relación.

2. La investigación centrada en la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción usuaria en una corte del norte del Perú revela resultados significativos. La teoría inicial, que describe detalladamente la fase de investigación preparatoria, se combina con la teoría de la satisfacción del usuario, enfocada en la percepción positiva derivada de la efectiva satisfacción de necesidades y expectativas. Los resultados indican correlación media y directa respaldada estadísticamente refuerza concluyentemente la relación significativa entre la investigación preparatoria y el nivel de satisfacción.

3. La segunda etapa del proceso penal, centrada en acciones como el sobreseimiento, la formulación de acusaciones y la audiencia preliminar, se entrelaza de manera coherente con la teoría de la satisfacción del usuario, por lo que existe una correspondencia media y directa entre el nivel de la etapa intermedia y la satisfacción del usuario, con niveles más altos en la etapa intermedia vinculados significativamente a una mayor satisfacción.

4. La fase central del proceso penal, el juicio oral, se alinea coherentemente con el enfoque sobre la importancia de medir la satisfacción. El nivel de la dimensión juicio oral guarda una correspondencia directa con la valoración de la variable satisfacción del usuario. Esta relación se manifiesta en niveles medios tanto en la dimensión juicio oral como en la satisfacción del usuario, con una correlación media y directa respaldada estadísticamente, subrayando la relevancia de una gestión eficiente en esta fase para mejorar la experiencia y percepción de los usuarios en el ámbito judicial.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los responsables de la administración judicial en la corte del norte del Perú consideren la relación sustancial entre el proceso penal y la satisfacción del usuario al planificar y ejecutar mejoras en los procesos judiciales. La correlación alta y directa entre estas variables respalda la importancia de abordar eficientemente cada etapa del proceso penal para avalar un estilo positivo para las personas usuarias del sistema judicial.
2. Para el Área de Investigación Preparatoria, los encargados de la investigación preparatoria en la corte deberían tomar en cuenta los resultados significativos obtenidos en relación con la satisfacción del usuario. Se sugiere evaluar y optimizar los procedimientos y prácticas durante la investigación preparatoria, considerando la correlación media y directa identificada. Esto podría implicar mejoras en la comunicación, transparencia y eficiencia del proceso para aumentar la satisfacción del usuario.
3. Para la Gestión de la Etapa Intermedia; el personal y los responsables de la etapa intermedia del proceso penal deberían dirigir esfuerzos hacia la optimización de sus procedimientos. La correspondencia media y directa entre la etapa intermedia y la satisfacción del usuario sugiere que mejoras en la calidad y eficiencia de esta fase específica pueden tener un impacto positivo en la interacción del usuario con el sistema judicial.
4. Para la Administración de la Fase del Juicio Oral; se recomienda a la administración judicial enfocarse en la fase del juicio oral, dada su correlación directa con la satisfacción del usuario. La relevancia de esta fase para la experiencia del usuario destaca la necesidad de implementar medidas que mejoren la eficacia, transparencia y accesibilidad durante el juicio oral, con el objetivo de elevar la satisfacción del usuario en el ámbito judicial.

## Referencias

- Alvarez, J. (2017). *Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30481/alvarez\\_vj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30481/alvarez_vj.pdf?sequence=1)
- Añanca, L. (2021). *Sistema de notificación electrónica para la celeridad procesal en la investigación del Distrito Fiscal del Santa, 2021. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74106/A%c3%b1anca\\_CHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74106/A%c3%b1anca_CHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201–206.  
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Armaza, M. (21 de Agosto de 2023). *Seminario de Derecho Penal y Procesal Penal. Guía de Trabajo. Universidad Continental.*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13243/1/DO\\_FDE\\_312\\_GT\\_ASUC01531\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13243/1/DO_FDE_312_GT_ASUC01531_2023.pdf)
- Arteaga, G. (22 de December de 2022). *Non-Experimental Studies in Research | Overview & Examples.* <https://www.testsiteforme.com/en/non-experimental-studies-in-research-an-overview/>
- Ayala, C. (2022). *Notificaciones judiciales y la satisfacción de usuarios en los procesos penales en nuevo Código Procesal Penal en Piura, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98045>
- Barahona, L., España, M., Macías, J., & Ochoa, L. (2022). Evaluación del nivel de satisfacción sobre el proceso de abandono de causas en dos comunidades de Babahoyo. *Revista Conrado*, 18(S1), 116-127.  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2326/2253/>

- Benoit, C. (2021). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la producción de textos escritos. *Praxis & Saber*, 12(30), e11930. <https://doi.org/10.19053/22160159.v12.n30.2021.11930>
- Beteta, E. (2 de Septiembre de 2020). *Proceso Penal y Teoría del Delito. La Ley*. <https://laley.pe/2020/09/02/proceso-penal-y-teoria-del-delito/>
- Bhat, A. (13 de Julio de 2020). *Descriptive Research: Definition, Characteristics, Methods + Examples*. <https://www.questionpro.com/blog/descriptive-research/>
- Brown, D., Iontcheva, J., & Weisser, B. (2019). *The Oxford Handbook of Criminal Process*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190659837.001.0001>
- Campione, J. (2021). *La satisfacción del cliente - usuario. Pan American Health Organization*. <https://www3.paho.org/spanish/ad/ths/ev/labs-slides-cgc-mod10.pdf>
- Casarino, M. (2022). *Quinta Parte. Los Auxiliares de la Administración de Justicia. Los Defensores Públicos*. <https://vlex.cl/vid/defensores-publicos-275047695>
- Castillo, L., Celedón, A., Morales, S., & Santana, J. (2021). *Acceso a la Información Pública y Transparencia*. <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/03/Acceso-a-la-informacion-publica-y-Transparencia.pdf>
- Center for Court Innovation. (20 de April de 2020). *Can Courts Be More User-Friendly? How Satisfaction Surveys Can Promote Trust and Access to Justice*: [https://www.innovatingjustice.org/sites/default/files/media/document/2020/CCI\\_FactSheet\\_SatisfactionSurveys\\_04202020.pdf](https://www.innovatingjustice.org/sites/default/files/media/document/2020/CCI_FactSheet_SatisfactionSurveys_04202020.pdf)
- Cherry, K. (04 de September de 2022). *How Do Cross-Sectional Studies Work? Student Resources*. <https://www.verywellmind.com/what-is-a-cross-sectional-study-2794978>
- Cherry, K. (05 de June de 2022). *What Is a Correlational Study?* <https://www.verywellmind.com/correlational-research-2795774#:~:text=A%20correlational%20study%20is%20a,a%20relationship%20between%20two%20variables.>

- Conseil de L'Europe. (June de 2019). *Analysis of the results of the court users' and lawyers' satisfaction surveys*. <https://rm.coe.int/kosej-analysis-of-the-court-survey-results-eng/16808d3419>
- Consejo de Europa. (2022). *Analysis of the results of the court users' and lawyers' satisfaction surveys in the Basic Court of Prishtinë/Priština, the Basic Court of Mitrovicë/Mitrovica and the Basic Court of Pejë/Peć as a tool for court management, the European Commission*. Strasbourg Cedex.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica. Reglamento* RENACYT. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cornell, J. (31 de May de 2022). *Quantitative Research: Types, Characteristics, Methods & Examples*. ProProfs. Survey Maker. <https://www.proprofssurvey.com/blog/quantitative-research/>
- Coyla, C. (25 de Febrero de 2019). *Justicia Abierta: un desafío para la gobernanza democrática*. CEPAL. <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/justicia-abierta-un-desafio-para-la-gobernanza-democratica>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, R. (2022). *Influencia de las Notificaciones Electrónicas en la celeridad en los procesos del distrito judicial de Ica, 2021. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80721/Flores\\_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80721/Flores_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, J., & Coaguila, O. (2023). A Critical Approach to Eugenio Raúl Zaffaroni's. Theory of Shameful Criminal Law. *Ius Vocatio*, 6(7), 47-64. <https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v6i7.802>

- Gil, A. (2023). Sobre la satisfacción de la víctima como fin de la pena. *InDret Penal*, 16(4), 1-40. <https://indret.com/sobre-la-satisfaccion-de-la-victima-como-fin-de-la-pena/>
- González, A. (20 de Diciembre de 2022). *El proceso del juicio oral en derecho penal*. <https://www.dexiaabogados.com/blog/juicio-oral/>
- González, Y., & Estévez, N. (2021). Procedimiento para evaluar la servucción en los servicios profesionales de consultoría económica. *Ciencias Holguín*, 27(3), 38-52. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181568184004/html/#:~:text=La%20servucci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20Eiglier%20y,de%20calidad%20han%20sido%20determinadas.>
- Heath, C. (8 de February de 2023). *Understanding basic research*. <https://dovetail.com/research/basic-research/>
- Jesus, D. (2023). *Nivel de atención de la defensa pública y grado de satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022. [Tesis de maestría. Universidad Continental]. Repositorio Continental*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12446/2/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Jesus\\_Baldeon\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12446/2/IV_PG_MGP_TE_Jesus_Baldeon_2023.pdf)
- Li, C. (12 de Junio de 2023). *¿Qué es la satisfacción del cliente? Definición + importancia*. *Blog Zendesk*. <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Lukas, J. (7 de Junio de 2019). *Cuestionarios. Diseño, Elaboración, Validación y Explotación*. *Campus de Gipuzkoa. Universidad del País Vasco*. <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/evalECTS/transparentziak/Cuestionario%20Granada.pdf>

- Méndez, M., Fernández, J., & Martín, C. (2021). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en. *ROTUR Revista de Ocio y Turismo*, 15(1), 78-97. <https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985>
- Motallebi, M. (2022). Recognition of Theoretical Foundations in Criminal Process in Regards of Acting in a Timely Manner with a Glance to International Documents. *International Criminal Law*, 1(3), 65-80. [https://www.iclj.ir/article\\_164760.html?lang=en](https://www.iclj.ir/article_164760.html?lang=en)
- Mulák, J. (2021). Principle of the Speed of Proceedings and Right to an Adequate Length of the Criminal Proceedings: European Context and Czech Reflection. *Charles University in Prague Faculty of Law Research Paper*, 2(4), 1-18. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3849244](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3849244)
- Oliver, G. (2023). La conformidad en el proceso penal español: análisis y juicio crítico. *Derecho PUCP(90)*, 391-413. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202301.011>.
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (4 de Febrero de 2021). *Explican Que Etapa Intermedia En Procesos Es Un Sistema De Control De La Investigación Preparatoria*. <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/503561-explican-que-etapa-intermedia-en-procesos-es-un-sistema-de-control-de-la-investigacion-preparatoria>
- Poder Judicial de España. (2021). *Encuesta "Los Españoles y la Justicia". Mayo de 2021. Consejo General del Poder Judicial (España)*. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Transparencia/Buen-Gobierno--Etica-Judicial-y-Comision-de-Etica-Judicial/Encuestas-de-satisfaccion/Encuesta--Los-Espanoles-y-la-Justicia---Mayo-de-2021>
- Porter, K. (2019). *Evaluating Capacity Building and Judicial Independence*. [https://www.wola.org/wp-content/uploads/2019/07/Informe\\_cam\\_english\\_final7.1.pdf](https://www.wola.org/wp-content/uploads/2019/07/Informe_cam_english_final7.1.pdf)
- Rodríguez, D. (2019). Punishment (Theory of). *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*(16), 219-232. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4701>
- Rodríguez, D. (29 de Junio de 2020). *La encuesta. Digital*. [https://tomi.digital/es/39920/la-encuesta?utm\\_source=google&utm\\_medium=seo](https://tomi.digital/es/39920/la-encuesta?utm_source=google&utm_medium=seo)

- Salesforce Spain. (28 de Febrero de 2022). *El valor de medir la satisfacción del cliente*.  
[https://www.salesforce.com/es/blog/2020/09/valor\\_medicion\\_satisfaccion\\_cliente.html](https://www.salesforce.com/es/blog/2020/09/valor_medicion_satisfaccion_cliente.html)
- Skogheim, N. (2021). *Why choose Google for Education? The cloud people*.  
<https://www.thecloudpeople.com/blog/why-choose-google-for-education#:~:text=Google%20for%20Education%20is%20a,and%20organisations%20%E2%80%93%20at%20all%20levels>.
- Sreekumar, D. (23 de March de 2023). *What is quantitative research? Definition, methods, types, and examples*. <https://researcher.life/blog/article/what-is-quantitative-research-types-and-examples/>
- Stephens, M., & DiRado, M. (28 de June de 2023). *Criminal process overview*.  
<https://www.sdlawtn.com/criminal-process-overview/>
- University of Denver. (2021). *Justice Needs and Satisfaction in the United States of America 2021. Legal problems in daily life*. HILL.  
<https://iaals.du.edu/sites/default/files/documents/publications/justice-needs-and-satisfaction-us.pdf>
- Villegas, F. (17 de Agosto de 2022). *Study Population: Characteristics & Sampling Techniques*. <https://www.questionpro.com/blog/study-population/>

### Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>Problema general</b>            PG: ¿Qué relación existe entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023?</p>	<p><b>Hipótesis general</b>            Hi: El proceso penal se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b>            H1: La investigación preparatoria se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.            H2: La etapa intermedia se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.            H3: El juicio oral se relaciona indirectamente con la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023.</p>	<p><b>Objetivo general</b>            OG: Determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b>            O1: Conocer la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023            O2: Establecer la relación entre la investigación intermedia y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023            O3: Identificar la relación entre el juzgamiento y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2023</p>	<p>Proceso Penal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación preparatoria</li> <li>- Etapa intermedia</li> <li>- Juicio oral</li> </ul>	<p>Tipo: Básico y Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: Transversal. No experimental Transversal</p> <p>Población: Usuarios de los servicios de defensa de proceso penal</p> <p>Muestra: N=n (igual a la población)</p> <p>Técnicas: Encuesta</p>

			Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>- Celeridad del proceso penal y atención</li><li>- Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos</li><li>- Transparencia y acceso</li></ul>	Instrumento: Cuestionario
--	--	--	--------------------------	---	------------------------------

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Proceso Penal</b>	El conjunto de actos y procedimientos legales que se llevan a cabo para investigar, enjuiciar y sancionar a quienes han cometido un delito. Incluye la recolección de pruebas, la presentación de acusaciones, el juicio, y la imposición de sanciones o penas en caso de culpabilidad (Stephens & DiRado, 2023).	Se define operacionalmente empleando 3 dimensiones: investigación preparatoria, etapa intermedia, y juicio oral; las cuales serán medidas en escala de Likert con 5 niveles (TeD: Totalmente en desacuerdo; eD: En desacuerdo; NdANeD: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; dA: De acuerdo; y TdA: Totalmente de acuerdo)	Investigación preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Duración de la etapa</li> <li>✓ Detenciones preventivas</li> <li>✓ Acusación formal</li> <li>✓ Archivamiento de casos</li> </ul>	Ordinal
			Etapa intermedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Condenas en ausencia de juicio</li> <li>✓ Admisión de pruebas</li> <li>✓ Celeridad del proceso</li> </ul>	
			Juicio oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desestimación de cargos</li> <li>✓ Acuerdos y conciliaciones</li> <li>✓ Audiencias de juicio anticipado</li> <li>✓ Absoluciones</li> <li>✓ Duración del juicio</li> <li>✓ Condenas</li> <li>✓ Apelaciones</li> </ul>	

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Satisfacción del usuario	El grado en que un cliente experimenta una experiencia positiva y se siente satisfecho con la calidad, el servicio y el cumplimiento de sus expectativas por parte de una organización o institución (Arévalo, 2022).	Se define operacionalmente incluyendo 3 dimensiones referentes que son: Celeridad del proceso penal y atención; Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos; y la transparencia y acceso; las cuales serán medidas en escala de Likert con 5 niveles (TeD: Totalmente en desacuerdo; eD: En desacuerdo; NdANeD: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; dA: De acuerdo; y TdA: Totalmente de acuerdo)	Celeridad del proceso penal y atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Duración del proceso penal.</li> <li>✓ Dilaciones o retrasos en el proceso</li> <li>✓ Cumplimiento de plazos legales establecidos</li> <li>✓ Satisfacción respecto a la atención</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resolución de casos</li> <li>✓ Carga de casos por defensor público</li> <li>✓ Solicitudes de asistencia legal denegadas</li> <li>✓ Errores administrativos</li> <li>✓ Comparecencia a audiencias programadas</li> </ul>	
			Transparencia y acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparencia del sistema penal</li> <li>✓ Acceso a expedientes y documentos</li> </ul>	

				✓ Solicitudes de información recibidas	
				✓ Divulgación y accesibilidad de información	

### Anexo 3. Cuestionario.

#### Cuestionario de variable Proceso Penal.

<b>Variable: Proceso Penal</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión: Investigación preparatoria</b> <b>Indicador: Duración de la etapa</b>	1	2	3	4	5
La duración de la etapa de investigación preparatoria es adecuada para garantizar una investigación exhaustiva.					
La demora en la investigación preparatoria afecta negativamente la calidad de los resultados judiciales.					
<b>Indicador: Detenciones preventivas</b>	1	2	3	4	5
La utilización de detenciones preventivas durante la investigación preparatoria es justificada.					
Las detenciones preventivas se llevan a cabo de manera proporcional a la gravedad de los delitos investigados.					
<b>Indicador: Acusación formal</b>	1	2	3	4	5
La presentación de acusaciones formales ocurre de manera oportuna en la investigación preparatoria.					

La calidad de las acusaciones formales es consistente y garantiza un proceso judicial justo.					
<b>Indicador: Archivamiento de casos</b>	1	2	3	4	5
El archivamiento de casos se realiza de manera justificada y transparente.					
La frecuencia de archivamiento de casos es indicativa de la eficacia del proceso de investigación preparatoria.					
<b>Dimensión: Etapa Intermedia</b> <b>Indicador: Condenas en ausencia de juicio</b>	1	2	3	4	5
La imposición de condenas en ausencia de juicio es una medida justificada en circunstancias excepcionales.					
La frecuencia de condenas en ausencia de juicio refleja la eficacia del proceso penal en esta etapa.					
<b>Indicador: Admisión de pruebas</b>	1	2	3	4	5
El proceso de admisión de pruebas en la etapa intermedia es transparente y equitativo.					
La admisión de pruebas se realiza de manera eficiente, sin generar demoras innecesarias.					

<b>Indicador: Celeridad del proceso</b>	1	2	3	4	5
La etapa intermedia del proceso penal se desarrolla con la celeridad necesaria para garantizar un juicio justo y eficiente.					
La duración de la etapa intermedia es razonable y contribuye a la eficacia del proceso penal.					
<b>Dimensión: Juicio Oral</b> <b>Indicador: Desestimación de cargos</b>	1	2	3	4	5
La desestimación de cargos se realiza de manera justificada y transparente en el proceso penal.					
La frecuencia de desestimación de cargos refleja la eficiencia y eficacia de la fiscalía en esta etapa.					
<b>Indicador: Acuerdos y Conciliaciones</b>	1	2	3	4	5
Los acuerdos y conciliaciones se utilizan de manera adecuada para resolver casos de manera eficiente y justa.					
La transparencia en la aplicación de acuerdos y conciliaciones contribuye a la confianza en el sistema judicial.					

<b>Indicador: Audiencias de juicio anticipado</b>	1	2	3	4	5
La realización de audiencias de juicio anticipado contribuye a la agilidad del proceso penal.					
La calidad de las audiencias de juicio anticipado es consistente y garantiza un juicio justo.					
<b>Indicador: Absoluciones</b>	1	2	3	4	5
Las absoluciones son emitidas basándose en evidencia sólida y en conformidad con la ley.					
La frecuencia de absoluciones refleja la equidad y objetividad del sistema de justicia en el juicio oral.					
<b>Indicador: Duración del Juicio</b>	1	2	3	4	5
La duración de los juicios orales es razonable y contribuye a la eficiencia del sistema judicial.					
La demora en la duración de los juicios afecta negativamente la calidad de la administración de justicia.					
<b>Indicador: Condenas</b>	1	2	3	4	5
Las condenas emitidas son el resultado de un proceso judicial justo y transparente.					
La frecuencia de condenas refleja la efectividad de la fiscalía en la etapa de juicio oral.					
<b>Indicador: Apelaciones</b>	1	2	3	4	5

Las apelaciones se resuelven de manera justa y eficiente en el sistema judicial.					
La frecuencia de apelaciones refleja la confianza en el sistema judicial y la calidad de las decisiones judiciales.					

### Questionario de variable satisfacción del usuario.

<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión: Celeridad del proceso penal y atención</b> <b>Indicador: Duración del proceso penal</b>	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con la rapidez con la que se lleva a cabo mi proceso penal.					
La duración de mi proceso penal es consistente con las expectativas que tenía al inicio.					
<b>Indicador: Dilaciones o retrasos en el proceso</b>	1	2	3	4	5
Las dilaciones o retrasos en mi proceso penal han sido mínimos y justificables.					
Me siento frustrado/a por las demoras o dilaciones que he experimentado en mi proceso penal.					
<b>Indicador: Cumplimiento de Plazos Legales Establecidos</b>	1	2	3	4	5
La Corte Superior de Justicia de Sullana ha cumplido con los plazos legales establecidos durante mi proceso penal.					
Las fechas y plazos establecidos para mi proceso penal han sido comunicados de					

manera clara y se han respetado.					
<b>Indicador: Satisfacción respecto a la atención</b>	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con la atención que he recibido por parte de la Corte Superior de Justicia de Sullana durante mi proceso penal.					
La comunicación y atención recibida por parte de la Corte Superior de Justicia de Sullana ha sido clara, accesible y oportuna.					
<b>Dimensión: Capacidad de los Defensores Públicos y Auxiliares Administrativos</b> <b>Indicador: Resolución de casos</b>	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con la capacidad de la Corte Superior de Justicia de Sullana para resolver eficientemente los casos.					
La resolución de casos por parte de la Corte Superior de Justicia de Sullana ha cumplido con mis expectativas.					
<b>Indicador: Carga de Casos por Defensor Público</b>	1	2	3	4	5
La carga de casos asignada a los defensores públicos es					

razonable y permite una atención de calidad.					
La cantidad de casos manejados por los defensores públicos afecta negativamente la calidad de la atención que recibí.					
<b>Indicador: Solicitudes de Asistencia Legal Denegadas</b>	1	2	3	4	5
Mi solicitud de asistencia legal fue atendida de manera oportuna y efectiva.					
La denegación de solicitudes de asistencia legal se basó en criterios justos y claros.					
<b>Indicador: Errores administrativos</b>	1	2	3	4	5
Los errores administrativos han tenido un impacto significativo en mi experiencia con la Corte Superior de Justicia de Sullana.					
La Corte Superior de Justicia de Sullana ha demostrado capacidad para corregir y prevenir errores administrativos de manera efectiva.					
<b>Indicador: Comparecencia a Audiencias Programadas</b>	1	2	3	4	5
Las comparecencias a audiencias programadas se llevaron a cabo de manera puntual y eficiente.					

La asistencia a audiencias programadas por parte de la Corte Superior de Justicia de Sullana ha sido consistente y confiable.					
<b>Dimensión: Transparencia y Acceso</b>	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Transparencia del Sistema Penal</b>					
La información sobre el sistema penal y sus procesos es clara y comprensible para los usuarios.					
La Corte Superior de Justicia de Sullana demuestra un compromiso activo con la transparencia en la gestión de casos penales.					
<b>Indicador: Acceso a Expedientes y Documentos</b>	1	2	3	4	5
He tenido fácil acceso a los expedientes y documentos relacionados con mi caso.					
La plataforma o sistema utilizado para proporcionar acceso a expedientes y documentos es eficiente y fácil de usar.					
<b>Indicador: Solicitudes de Información Recibidas</b>	1	2	3	4	5
Las solicitudes de información que he presentado a la Corte Superior de Justicia de Sullana					

han sido atendidas de manera oportuna.					
La respuesta a mis solicitudes de información ha sido completa y satisfactoria.					
<b>Indicador: Divulgación y Accesibilidad de Información</b>	1	2	3	4	5
La información relevante sobre el sistema penal es divulgada de manera efectiva a la comunidad.					
La información sobre los procesos penales y el funcionamiento de la Corte Superior de Justicia de Sullana es fácilmente accesible al público en general.					

## Anexo 4. Modelo de consentimiento informado.

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Proceso penal y satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2022.

Investigador (a): Giankarlo Chavez Dioses.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Proceso penal y satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2022", cuyo objetivo es determinar la relación entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Corte Superior de Justicia de Sullana.



Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre el proceso penal y la satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2022?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Proceso penal y satisfacción del usuario en una corte del norte del Perú, 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del Módulo Penal – Sede Cúpula de la Corte Superior de Justicia de Sullana. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de Justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Giancarlo Chavez Diceses email: [cchavezd91@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cchavezd91@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Mg. Victoria Amanda Alban Villarreyes email: [albanvv@ucvvirtual.edu.pe](mailto:albanvv@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 5. Matriz evaluación por juicio de expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS ALBERTO ZAPATA CALLATA		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Social	( <input type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional	( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	PENAL		
Institución donde labora:	PODER JUDICIAL DEL PERU		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Más de 5 años	( <input type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario
Autor:	Gisela Chávez Dicos
Procedencia:	Elaborado por autor.
Administración:	Dirección
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los casos penales de la Corte Superior de Justicia de Sullana.
Significación:	Primera variable Proceso penal, tiene tres dimensiones. La primera es investigación preparatoria, la segunda es etapa intermedia y la tercera dimensión es juicio oral. La primera dimensión que corresponde a investigación preparatoria tiene cuatro indicadores. La segunda dimensión que corresponde etapa intermedia tiene tres indicadores. La tercera dimensión juicio oral tiene siete indicadores.  Segunda variable Satisfacción del usuario, tiene tres dimensiones. La



  
 Carlos Alberto Zapata Callata  
 Psicólogo  
 Universidad de Sullana

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VEGAS PALOMINO, ISIDRO IVÁN	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA ASESORÍA EMPRESARIAL	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario.
Autor:	Giancarlo Chavez Diosa
Procedencia:	Elaborado por autor.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Uxantos de los casos penales de la Corte Superior de Justicia de Sullana.
Significación:	Primera variable Proceso penal, tiene tres dimensiones. La primera es investigación preparatoria, la segunda es etapa intermedia y la tercera dimensión es juicio oral. La primera dimensión que corresponde a investigación preparatoria tiene cuatro indicadores. La segunda dimensión que corresponde a la etapa intermedia tiene tres indicadores. La tercera dimensión juicio oral tiene siete indicadores. Segunda variable Satisfacción del usuario, tiene tres dimensiones. La

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	César Gastón Quintero Ruiz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
Área de experiencia profesional:	Gestión Educativa		
Institución donde labora:	I.E. "Carlos Augusto Salaverry"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Procedente de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario proceso penal y satisfacción del usuario.
Autor:	Gustavo Chvez Díez
Procedencia:	Elaborado por autor.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los casos penales de la Corte Superior de Justicia de Sullana.
Significación:	Primera variable Proceso penal, tiene tres dimensiones. La primera es investigación preparatoria, la segunda es etapa intermedia y la tercera dimensión es juicio oral.  La primera dimensión que corresponde a investigación preparatoria tiene cuatro indicadores.  La segunda dimensión que corresponde etapa intermedia tiene tres indicadores.  La tercera dimensión juicio oral tiene siete indicadores.  Segunda variable Satisfacción del usuario, tiene tres dimensiones. La

