



Universidad César Vallejo

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de  
una fiscalía de Lima Norte, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Chavez Campos, Giuliana Maria ([orcid.org/0000-0003-2920-3154](https://orcid.org/0000-0003-2920-3154))

**ASESORES:**

Dr. Ramirez Rios, Alejandro ([orcid.org/0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heraclides ([orcid.org/0000-0003-1901-0770](https://orcid.org/0000-0003-1901-0770))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024", cuyo autor es CHAVEZ CAMPOS GIULIANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 05-08-2024 17:37:09

Código documento Trilce: TRI - 0842361





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHAVEZ CAMPOS GIULIANA MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo de Investigación titulado: "Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado 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 publicado, ni presentado 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 CAMPOS GIULIANA MARIA DNI: 70176430 ORCID: 0000-0003-2920-3154	Firmado electrónicamente por: GCHAVEZCA1499 el 25-08-2024 14:53:25

Código documento Trilce: INV - 1719687

### **Dedicatoria:**

Dedico este trabajo a mis padres y hermanos por ser siempre mi motivo para seguir adelante y cumplir mis metas; por siempre cuidar y confiar en mí. Asimismo, quiero hacer una dedicatoria especial a mis abuelos que me cuidan desde el cielo.

### **Agradecimiento:**

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad y las facilidades para estudiar, asimismo, a mi asesor por su apoyo incondicional y a todos quienes me ayudaron a culminar mi tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.METODOLOGÍA .....	12
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Pág.

<b>Tabla 1:</b> Tabla cruzada de gestión por resultados y calidad de atención.....	14
<b>Tabla 2:</b> Tabla cruzada de planificación orientada a resultados y calidad de atención.....	14
<b>Tabla 3:</b> Tabla cruzada de presupuesto por resultados y calidad de atención .....	15
<b>Tabla 4:</b> Tabla cruzada de gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención .....	15
<b>Tabla 5:</b> Tabla cruzada de gestión de programas y proyectos y calidad de atención.....	16
<b>Tabla 6:</b> Tabla cruzada de monitoreo y evaluación y calidad de atención.....	17
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre Gestión por resultados y calidad de atención.....	18
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre Planificación orientada a resultados y calidad de atención.....	18
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre Presupuesto por resultados y calidad de atención.....	19
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre Gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención.....	20
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre Gestión de programas y proyectos y calidad de atención.....	21
<b>Tabla 12:</b> Correlación entre Monitoreo y evaluación y calidad de atención.....	21

## Resumen

El presente trabajo servirá como aporte al Objetivo 16 de la ODS en busca de efectividad, estructura y redistribución del poder político en los países modernos con regulaciones transparentes para lograr un mejor desempeño y favorecer las condiciones de los ciudadanos. Mi investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. La metodología empleada se sustenta en el enfoque cuantitativo. La investigación fue aplicada con un nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. La población estuvo dada por 120 personas, de los cuales se consideró 92 personas. Además, los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y aplicado su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach obteniendo como resultado de las variables de fuerte confiabilidad. Los resultados indican que el estadístico tau b de Kendall resultó de 0.432, considerando la existencia de una correlación positiva directa moderada, con un nivel regular- bueno de 63%, confirmando la hipótesis general de la investigación. Se concluye que existe una relación significativa entre gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024.

**Palabras clave:** presupuesto, procesos, eficacia, eficiencia.

## **Abstract**

This work will serve as a contribution to Goal 16 of the SDG in search of effectiveness, structure and redistribution of political power in modern countries with transparent regulations to achieve better performance and favor the conditions of citizens. My research had the general objective of determining the relationship between Results-Based Management and the quality of care in users of a prosecutor's office in Lima Norte, 2024. The methodology used is based on the quantitative approach. The research was applied with a correlational descriptive level. The research design is non-experimental, cross-sectional. The population was given by 120 people, of which 92 people were considered. In addition, the instruments were validated through expert judgment and their reliability was applied using Cronbach's Alpha, obtaining as a result the variables with strong reliability. The results indicate that Kendall's tau b statistic was 0.432, considering the existence of a moderate direct positive correlation, with a fair-good level of 63%, confirming the general hypothesis of the research. It is concluded that there is a significant relationship between results-based management and quality of care in the users of a prosecutor's office in Lima Norte, 2024.

**Keywords:** budget, processes, effectiveness, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordará la gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, ello debido que en la gestión pública viene originándose variadas carencias, por ello surge la exigencia de realizarse mejoras de gestión. Para Quispe, (2018) el Ministerio Público peruano se ha convertido en el foco de observación e investigación en los últimos años debido a su exclusión de personas, un modelo de gestión imperfecto e incapacidad para servir al pueblo. La calidad de atención en una institución u organización es la apreciación o evaluación del trabajo realizado por el personal y los usuarios de la entidad, el desempeño eficiente y completo de sus respectivas funciones, incluyendo el trato amable, la rapidez de los procesos, el manejo pleno de los recursos, la satisfacción de las escaseces y expectativas (Palma et al., 2018). Mi investigación servirá como aporte al Objetivo 16 de la ODS en busca de efectividad, la estructura y redistribución del poder político en los países modernos con regulaciones transparentes para lograr un mejor desempeño y favorecer en optimizar las condiciones de existencia de los ciudadanos, salvaguardando la gobernabilidad y la gobernabilidad (Rodríguez, 2022).

A nivel internacional, en el país de España se ve reflejado que más del 40% de las dificultades que enfrenta la gestión gubernamental están relacionados con una evaluación inadecuada del desempeño, la infraestructura, las políticas y la falta de conocimiento de las técnicas y procedimientos de gestión (Palmer, 2019). En Latinoamérica se refleja que los usuarios no reciben la atención que merecen y todo está enfocado a las entidades, por lo que en los últimos tiempos se exige constantemente mayor calidad en las soluciones para la gestión de procesos y su acceso. (Fiszbein, 2018).

A nivel nacional, la Defensoría del Pueblo (2018) envió una base de datos, esto es, 32.445 de quejas a agencias gubernamentales verificadas, la falta de gestión por resultados es más prevalente en la región, donde no se utilizan todos los recursos disponibles, solo el 60% dejando la buena gestión en beneficio de los ciudadanos. En términos de áreas criminales específicas, la zona fiscal más importante es la zona fiscal de Lima, que representa el 17% de la actividad criminal (Ofic. de Control de Producción Fiscal, 2018). Según la ex fiscal de la Nación, Patricia (2022) manifestó en el diario La Gestión que el presupuesto anual presentado por el gobierno a la

administración pública para el ejercicio fiscal 2024, que incluía el 21% de los fondos necesarios para cumplir con los requisitos legales, no era capaz de brindar un determinado nivel de servicios.

A nivel local, el escaso recurso humano dentro de las fiscalías no permite dar atención eficiente debido a la carga procesal que recibe día tras día, lo cual genera demora al momento de calificar, investigar y emitir un pronunciamiento por parte de los fiscales que están a cargo de las investigaciones; esto debido a una mala distribución administrativa del presupuesto público destinado a cubrir las necesidades que requiere una buena gestión por resultados. Todo lo expuesto conlleva a que exista demora en la atención de los usuarios, al proveer los escritos, programar diligencias, notificar a las partes. La mala gestión por resultados, de esta manera, se manifiesta en la atención que reciben día a día las personas, quienes en busca de un trato adecuado acuden a la institución a fin de encontrar calidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Todo esto lleva al descontento de la gente, se cree que la causa de este escenario es que no existe una distribución fundada en estándares técnicos para la gestión física, como la subdivisión de tareas. Por esta razón, los residentes han expresado repetidamente su descontento mediante quejas ante la administración de la población, alegando una falta de cuidado a sus inquietudes, insuficiencias y deseos, retrasos administrativos, diligencias burocráticas, menoscabo de articulación, atención desinteresada, carencia de estrategia logística, requerimientos y ordenadores obsoletos.

Ante lo expuesto, el problema general se enunció del siguiente modo: ¿Cuál es la relación entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación orientada a resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024? y b) ¿Cuál es la relación entre el presupuesto por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión financiera, auditoría y adquisiciones, y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024? d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de programas y proyectos y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de

Lima Norte, 2024? e) ¿Cuál es la relación entre el monitoreo y evaluación y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024.

Como justificación, tenemos que, en el Perú, la Fiscalía juega un rol fundamental en el sistema delegado para administrar justicia, quehacer que en la actualidad se encuentra considerablemente debatido por la ciudadanía, lo cual se demuestra al hallarse un alto grado de suspicacia hacia los servicios que brinda, todo ello forja malestar internamente y de manera externa en la entidad relacionado claramente con la inoportuna gestión de los despachos fiscales en materia penal, de tal modo que la gestión por resultados que desarrolla la fiscalía debe estar orientada a respaldar los servicios de manera apropiada; por tal motivo, contribuirá a desarrollar investigaciones para evaluar temas similares en el futuro con el fin de crear intimidad entre la gobernanza, los trabajadores y los usuarios y al mismo momento adquirir la satisfacción pública al optimizar el servicio dirigido a los usuarios.

El objetivo general de este trabajo es determinar la relación entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Así mismo, se presentan los siguientes objetivos específicos: El primero es determinar la relación entre la planificación orientada a resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. El tercero es determinar la relación entre la gestión financiera, auditoría y adquisiciones, y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. El cuarto determinar la relación entre el la gestión de programas y proyectos y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Y el quinto es determinar la relación entre el monitoreo y evaluación y la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024.

Como antecedentes nacionales, Quispe, et al (2021), con su indagación de diseño no experimental, corte transversal, con secuela en porcentaje Wald (10.122) superior al trazo de corte 4 incide en el nivel 1, con un resultado Wald  $24,466 > 4$ , instituye el porcentaje de la dependencia entre innovación de la gestión pública en lo que rodea al control, siendo el logro de Nagelkerke instaura que el desequilibrio del entorno de control que se da internamente se da a consecuencia del 18.3% de la

innovación de la gestión pública. Por su parte, Davalos (2021) en su exploración cualitativa, tipo básico, descriptiva correlacional, explica que halló una correspondencia afirmativa elevada entre Gestión por Procesos y Calidad de Atención, mediante valores conseguidos por la correspondencia Rho spearman ,994 y una sig. bilateral ( $p = .000 < 0.05$ ).

Del mismo modo, Chambi (2019) en su indagación descriptivo correlacional señala que preexiste una correlación afirmativa, entre las variables, con un valor de asociación de 0.676, involucra, que el reforzamiento se enmarque en la Gestión del despacho fiscal destellará mayor eficacia de prestación en base a niveles de denuncias determinadas, además, evidencia que hay carencias y restricciones en la gestión de requerimiento Humano; el 62.5% equivalente debido a que no existe personal fiscal idóneo. Así como Mendoza (2015) quien aplicó en su indagación, una metodología de forma descriptiva, correlacional, de orientación cuantitativo no experimental, siendo el resultado Rho Spearman (.214) y sig.  $p = 0.042$  y  $< .05$ , confirmando que existe relación entre las variables.

De igual manera, Jaramillo (2022) realizó un trabajo de tipo no experimental de corte transversal de correlación de descripción, menciona que las características del presupuesto orientado a resultados muestran una correlación débil negativa (- 0,065) con una significancia bilateral de 0,629. Esto indica una correspondencia inferior y no relevante en la ciudadanía, posiblemente debido a que la institución no consideró completamente la ganancia ni el manejo de los recursos de manera transparente. Por otro lado, Villavicencio (2016) con una correlación significativa mediante Rho Spearman 0,621 con un valor de relevancia bilateral  $p = 0,01 < 0,05$ , concluyendo, hay correspondencia afirmativa entre gestión de procedimientos de trámite y calidad de servicio. Para Jaque (2022) se puede observar que el Rho Spearman fue ,790, indicando una correspondencia afirmativa entre evaluación, seguimiento evaluación y monitoreo. Por otro lado, la significancia de 0.000 es menor que el valor de 0.05, lo que indica que existe correlación en este estudio.

En su investigación cualitativa de tipo básico de descripción correlacional, Elespuru (2019) destaca que la gestión administrativa del programa Qaliwarma está considerablemente relacionada de manera positiva con calidad de servicio ( $r = 0,711$ , sig= 0,001). Según sus hallazgos, la evaluación de esta relación muestra un nivel de

malo del 6.25%, regular del 34.38%, y bueno en un 59.38%. Además, Collahua (2020) revela en su estudio que el Rho Spearman es de 0.529, menciona una correlación moderada y significativa ( $p < 0.05$ ) entre calidad del servicio, la gestión de procesos y la comunicación interna, apoyando el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por otro lado, Quispe (2017) expone que el progreso de la gestión de financiamiento y de ventas está directamente vinculado con la calidad del gasto, con Rho Spearman 0.750, representando una dependencia fuerte del 75.0%. Este hallazgo subraya la importancia de alinear la administración de fondos y la gestión de tesorería con inversiones de alta calidad.

Para Sifuentes, (2016) en su estudio descriptiva correlacional, halló una relación de significancia ( $p < 0.05$ ) sobre las variables aprendidas: el 51 % de los usuarios dijeron que estaban poco satisfechos con la calidad del residente de enfermería, el 27,8 % dijeron que estaban muy satisfechos, el 5,2 % dijeron que estaban muy satisfechos y el 16 % dijeron que estaban insatisfechos con el cuidado de enfermería. No obstante, Ruiz y colaboradores (2018), en su análisis descriptivo de correlación, encontraron una la relación negativa entre las variables, débil que carece de significancia, evidenciada a través del coeficiente de correlación Pearson (0,046). Esto sugiere que la gestión de productos no logra proporcionar calidad de servicio, posiblemente debido a deficiencias en la planificación, ejecución, ética y compromiso de los empleados del gobierno.

Como antecedentes internacionales, Vílchez (2021) utilizó el diseño no experimental, de orientación cuantitativa y de correlación aplicado. Los hallazgos evidenciaron un coeficiente Pearson 0,693, indicando una correlación de significancia y directa entre la gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto. Logrando una ejecución financiera del 61% y un enfoque del 43.9% de las inversiones hacia lo resuelto. No obstante, no se evaluó el impacto producido por estas inversiones o tareas. Para Ganga, et al. (2018) en su investigación descriptiva, exploratoria y transversal, por medio del examen Alfa de Cronbach se proyectó un valor de 0,873 para las expectativas y 0,893 para las percepciones, lo que muestra que más del 80% de los encuestados residen en la zona urbana, más del 70% tiene enseñanza media, técnica profesional o superior y cerca del 60% corresponden al grupo etario.

Por otro lado, Ibarra, et al. (2017), en su averiguación de exploración descriptiva, empleó un cuestionario-encuesta a 120 personas, estableciendo una pesquisa cualitativa y cuantitativa, sus efectos muestran inferiores patrones de calidad de atención a las personas expuesto en el descontento general mencionado en todos los indicadores asimilados. Finalizando con Anker, (2015), quien, en su tesis, con una metodología descriptiva, señala que los niveles de frustración de las víctimas que reclaman una justicia justa han degradado grandemente, estimando aspectos como la respuesta acertada a las exigencias de las víctimas y a la protección de sus intereses en todo el proceso, delito de robo con un 32,8%, homicidio con un 14,5%, los delitos sexuales con 13,8% y las lesiones con un 6,8%.

Ahora bien, en correspondencia a la teoría que sustenta la variable uno, gestión por resultados, Fiedler (1950) considera la teoría de la contingencia, es importante para las decisiones de negocio; dado que su propósito es una respuesta directa a las situaciones del día a día que afectan a la organización, entre sus objetivos intenta comprender todas las relaciones de los sistemas y subsistemas que integran una organización.

La gestión y la productividad se han convertido en un tema importante en América Latina desde hace un par de años, con indicadores de desempeño, políticas relacionadas con la productividad y evaluaciones de políticas/programas, y otras herramientas relacionadas con la GpR que se están integrando en la arquitectura nacional de la región (Dussauge, 2016). Según CEPAL (2020), muestra la documentación técnica y técnica del proceso de implementación de MfR y su implementación en el presupuesto, la interacción y distribución de los procesos descritos en la planificación y presupuesto, así como la comunicación de políticas, planes y metas, compensación, seguimiento y evaluación del servicio público.

La ONU, (2018) señala que, si bien la gestión de ingresos es una práctica de larga data, se ha vuelto más popular debido a factores como la recesión económica y la mayor presión sobre los gobiernos para regular y ser más responsables del gasto público. Establece según el DL Nro. 1440, principios, que deben centrarse en la creación de productos que benefician a las personas, y deben organizarse, monitorearse y evaluarse de acuerdo con un enfoque de financiación basado en resultados (PbR) (MEF, 2018).

Sin embargo, La Riva (2021) su uso e implementación implican un seguimiento de resultados y control por parte de la fiscalía, la carga de trabajo relacionada con los servicios al pueblo, etc. Por su parte, el ROF del MP, en uno de sus objetivos, encamina el rumbo de la gestión de resultados en la comprensión de los mismos que requieren de políticas de gestión. (Res. de la FN N° 1139-2020).

El propósito del nuevo gobierno sobre la nueva administración y la necesidad de implementar políticas gubernamentales están destinadas a reducir los costos blancos a través de métodos administrativos de prestación de servicios al pueblo (Segama,2022). Del mismo modo, Rivera et al., (2017), plantea una gestión basada en resultados con una perspectiva íntegra de propósitos y presupuestos, coordinando acciones y actores para conseguir resultados; determina cinco áreas: Gestión Presupuestaria, Gestión de financiamiento, planificación por resultados, gestión de diseños, y por último, acompañamiento y cálculo.

También, Cañari, et al (2021) señala que las nuevas responsabilidades hacia el público deben cambiar en torno a las políticas públicas y en la manera en que se utilizan; por ejemplo, un sistema de planificación integral y equitativo y su relación con los presupuestos, programas y proyectos puede introducir una cultura de evaluación. Milanesi, (2018) nos dice que la planificación, la fase presupuestaria y la evaluación son métodos de seguimiento que se centran en el beneficio de resultados en la administración pública, junto con ejemplos de herramientas eficaces en organizaciones que apuntan a resultados. Para Quispe, et al (2021) gestión destinada a resultados consiste en un sistema de gestión en el cual se concibe completar la labor de quienes desempeñan la gestión dentro de las organizaciones de acceso público a las actividades que se realizan junto con la gestión de equipos.

Acerca de la primera dimensión denominada planificación orientada a resultados, Celemin et al, (2022) nos dice que es una herramienta estratégica, participativa y operativa destinada al logro de los resultados y objetivos propuestos; necesitando para ello que las prácticas surjan de las políticas públicas, monitoreo y evaluación. Siendo para Rivera et al., (2017) una herramienta transcendental, representativa y operativa para el logro de los resultados y metas planteadas; para lo cual es pertinente poner en marcha prácticas que surjan de las políticas públicas, monitoreo y evaluación.

Sobre la segunda dimensión, llamada presupuesto por resultados, Arenas y Berner (2010) indican que el propósito de este tipo de presupuesto es garantizar que la asignación y el uso del gasto público sean eficientes y se utilicen sistemáticamente en las decisiones presupuestarias. De acuerdo a Rivera et al., (2017), la fase presupuestaria orientada a resultados contiene bosquejos de procesos e instrumentales que integran sistemáticamente el análisis de las operaciones relacionadas con la gestión de las instituciones de acceso público y el progreso de la repartición de productos, eliminando así los mecanismos tradicionales que pueden impedirse aplicar, racionalización del gasto público.

Como tercera dimensión tenemos gestión financiera, auditoría y adquisiciones, que es la administración eficiente de recursos disponibles de una agencia gubernamental, cuyo propósito es obtener y utilizar recursos para lograr los objetivos planificados, como un aglomerado de elementos de gestión destinados a reunir recursos y usarlos para conseguir metas y objetivos del público sectorial, incluyendo reglas, regulaciones, instituciones, recursos, sistemas y operaciones que se rigen de acciones de planificación, gestión y control, incluyendo y estableciendo lo que afecta a ambos, así como la recepción y gasto de recursos (Makón, 2014).

Como cuarta dimensión tenemos gestión de programas y proyectos, como objetivo principal, este elemento es optimizar la calidad de permanencia de los ciudadanos, con el cual el Estado aporta la mayor parte de los recursos y también lleva a cabo los procesos de planificación, presupuestación, adquisiciones, auditoría y evaluación; esta herramienta es esencial para que las empresas creen valor social, creando ganancias y servicios para conseguir las metas fijadas en cada plan de gobierno (Rivera et al., (2017).

Y como quinta dimensión tenemos monitoreo y evaluación, donde según Diaz et al. (2019) el monitoreo es una herramienta compuesta por estándares que permiten verificar la ganancia en torno a los objetivos planteados en las instituciones públicas; la evaluación se presenta como una herramienta sistemática y objetiva, basada en un plan que garantiza la implementación y permite determinar si los resultados alcanzados fueron efectivos.

Por otra parte, tenemos como segunda variable, Calidad de atención, que considera la teoría del control total de calidad, tal como lo menciona Ishikawa (1949),

quien menciona que cuando se trata de calidad, dice que primero es necesario percibir las necesidades de sus clientes y sugerir los progresos asumiendo esos requisitos en mente. De manera, se concentra en seis pasos: determinar fines y objetivos, cómo lograrlas, facilitar con capacitación y educación, implementar trabajo y revisar la efectividad de la implementación y las acciones apropiadas. (Follos et al., 2021).

Asimismo, la teoría de la percepción de la calidad, en base al modelo de calidad de servicio descrito por Zeithaml, et al, (2009), modelo Servqual, proporciona información detallada sobre las percepciones de los clientes en base a los servicios de la empresa, para perfeccionar determinados elementos, e impresiones de los empleados sobre las posibilidades y discernimientos de los clientes; es una herramienta para medir y optimizar la calidad del servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y factores tangibles.

De acuerdo al Plan para optimizar la eficiencia de solicitud de servicios a la población (2018) del MP las tendencias de apoyo y desaprobación han sido volátiles; en noviembre de 2017, la tasa de desaprobación entre la población urbana del país era del 19,8% y la tasa de desaprobación era del 72,5%. Este bajo índice de aprobación está relacionado con el descontento público debido a la falta de rapidez en el manejo de las quejas y a la falta de confianza en la empresa. Según Hernández, et al (2017), se puede entender como una disparidad entre los deseos de los clientes y lo que efectivamente reciben o advierten, evaluado a través de la calidad de la respuesta, la confiabilidad del servicio, la empatía, la seguridad y aspectos tangibles. Para alcanzar estándares de calidad, es necesario contar con personal y equipos capaces de resolver las necesidades de los usuarios, como menciona Soto (2019).

Como primera dimensión cuya denominación es calidad de respuesta, Lima, et al, (2018) señala que el factor que determina la efectividad del servicio es fundamentalmente la conexión entre resultados y expectativas, la calidad de asistencia es proporcionada por una determinada empresa y todos los servicios incluidos en ella, y la satisfacción es la relación entre el servicio entregado y la respuesta satisfecha al cliente según la calidad percibida por éste. La capacidad de respuesta, para Paredes (2020) se trata de habilidades, actitudes y talentos, se trata de reacciones y rapidez ante las situaciones, de habilidades, actitudes y talentos,

voluntad de reaccionar ante las situaciones, de rapidez y simplificación para atender las inquietudes de los usuarios y agilizar la atención.

Como segunda dimensión tenemos seguridad, para Zeithaml, et al, (2009), es la capacidad de aumentar el conocimiento, la atención y la confiabilidad de los empleados. Para Guadalupe (2013) tocar los retos de la eficacia y prevención en la atención, demanda energías sistémicas, interdisciplinarias e individuales. Por su parte Hill y Jim (2004) mencionan que la seguridad va en torno al conocimiento y desempeño profesional del personal que genera confianza en los procesos y la gestión de manera general.

Como tercera dimensión tenemos a empatía, para Zeithaml, et al, (2009), visto de acuerdo al nivel de atención especificada que una empresa ofrece a sus clientes; esto debe comunicarse por medio de un servicio personificado o adecuado a las preferencias del cliente. Asimismo, Cervantes, et al (2021) indica que es utilizado dentro de una empresa para estimular la participación y la comunicación entre diferentes miembros y para permitir que se lleven a cabo diferentes procesos, colaboraciones e interacciones entre diferentes miembros con la finalidad de perfeccionar la eficacia en la atención. Se adapta a una combinación de múltiples factores biológicos y ambientales y marca un contraste en la capacidad de empatizar entre un grupo de individuos. (Albiol, 2019).

En esa misma línea Ramírez (2018), habla de la habilidad motivacional de la empatía, que consiste en comprender a los demás, ayudarlos a crecer y desarrollar sus capacidades para satisfacer sus necesidades, individualizar y responder a las exigencias reales de los clientes, al hacer uso de las oportunidades que nos brindan la variedad de personas, eventualmente adquiriendo la capacidad de reconocer el flujo emocional de los grupos y las relaciones entre ellos.

Como cuarta dimensión tenemos fiabilidad, donde para Zeithaml, et al, (2009) se refiere a la capacidad de entregar de forma honesta y cautelosa los servicios prometidos; esto significa que la empresa cumple sus promesas con respecto a la entrega, la función desempeñada, el esclarecimiento de problemas y los precios. Seguidamente, Hill y Jim (2004), refieren que la confiabilidad diagnostica la competencia de una organización frente al desarrollo de sus actividades, su manera de afrontar y la voluntad y compromiso de sus trabajadores para brindar el servicio.

Y como quinta dimensión tenemos, elementos tangibles, donde según expuesto por Torres, (2020) refiere a la apariencia de la infraestructura física, el personal, los materiales y los equipos de una empresa. Considerado por Hill y Jim (2004), como las particularidades físicas, materiales o apariencia del personal. Se describe relacionado con las instalaciones en físico, personal humano, maquinaria, materiales y abastecimientos, instrumentales, procesos, orientaciones, recursos de indagación y productos intermedios, medir la calidad en términos de infraestructura, equipamiento, recurso de personal y recursos físicos; comenzando con una conciencia visual adecuada del acceso a la cara, por ello es necesario mantener una estructura óptima de la estructura para que pueda tocarse, observarse, sentirse y saborearse

Por lo expuso anteriormente, la hipótesis general del presente trabajo de indagación es: la Gestión por resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. A partir de las dimensiones determinadas se da a conocer las hipótesis específicas: La primera hipótesis específica: la planificación orientada a resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. La segunda: el presupuesto por resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. La tercera: la gestión financiera, auditoría y adquisiciones se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. La cuarta: la gestión de programas y proyectos se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Y la quinta: el monitoreo y evaluación se relaciona significativamente con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de análisis esgrimido fue básico, dado que el propósito de este estudio fue medir cuantificaciones o indicadores de carácter social a fin de extender sus resultados, hacía unos conjuntos poblacionales o áreas generales, en su mayoría con series de datos cuantitativos, en relación a características de las variables analizadas Galeano, et. al (2020). Se planteó un enfoque cuantitativo ya que, a través de la indagación, la finalidad de la probanza de hipótesis es calcular los resultados, realizar análisis estadísticos y recopilar datos experimentales para identificar patrones de conducta y demostrar la teoría. Sánchez, et. al (2020). Asimismo, se usó un diseño correlacional descriptivo, transversal, ello en razón a que las variables de la investigación no se pueden manipular, por lo que no se realizó experimentos con humanos, plantas o animales. Del mismo modo, se recolectó datos en un momento determinado a fin de establecer si hay una correspondencia afirmativa o negativa entre ellas (Hernández, et. al, 2018).

Referente a la variable Gestión por resultados, Rivera et al, (2017), planteó la gestión basada en resultados desde una perspectiva íntegra de planes y presupuestos, coordinando acciones y actores para conseguir resultados; en cinco áreas: Gestión Presupuestaria, Gestión de financiamiento, Planificación por resultados, Gestión de proyectos, Seguimiento y evaluación. Definición operacional: se midió con 5 dimensiones, 15 indicadores, escala ordinal; además empleó la técnica de la encuesta con su instrumento, cuestionario, compuesto por 30 interrogantes en escala de Likert. La variable Calidad de atención; para Hernández, et al (2017), pudo definir como un contraste entre lo que los clientes esperan, lo que esperan y/o que realmente reciben o perciben, medido por la calidad de la respuesta, la confiabilidad del servicio, la empatía, la seguridad y los factores tangibles. Definición operacional: se midió con 5 dimensiones, 05 indicadores, escala ordinal; además empleó la técnica de la encuesta con su instrumento, cuestionario, compuesto por 30 interrogantes en escala de Likert.

La población en el estudio fue compuesta por 120 ciudadanos, entre funcionarios, personal administrativo, y ciudadanos, que acuden a la fiscalía de Lima Norte, se consideró dentro de la población de estudio a los ciudadanos mayores de 18 años. No se consideró a los ciudadanos menores de 18 años. La muestra la

constituyó 92 personas, dicha porción se consiguió empleando el muestreo aleatorio simple.

Aplicándose la técnica de la encuesta, donde, para García (2003), es un conjunto de métodos de investigación estandarizados que recogen y analizan un ligado de referentes para una muestra de casos característicos de un determinado lugar en específico o amplio con el fin de investigar situaciones que expliquen, predigan y/o expliquen un conjunto de características. método que utiliza. El instrumento que se manipuló, cuestionario con escala de Likert. En cuanto a la validez de contenido del instrumento se creó luego de una evaluación por parte de un experto en la materia de investigación con el objetivo de establecer la relevancia de la herramienta y darle un uso adecuado.

El método para analizar el proyecto de investigación se utilizó el software Excel y la programación de estadística SPSS V25 con el fin de realizar estadísticas; los resultados se interpretaron mediante evaluación estadística de la correlación de Roe Spearman mediante la elaboración de tablas y gráficos. Además, las frecuencias acumuladas de las dimensiones simbolizadas por cada ítem se trazan utilizando una escala de calificación para las variables de análisis. (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

En la presente investigación se consideró como aspectos éticos manteniendo en oculto a los sujetos, se respetaron las opiniones de los autores nombrados en la investigación, se utilizaron las normas APA en su versión 7 para citar a los profesionales estudiosos, se solicitó permiso a la universidad para el acopio de datos mediante consentimiento, se hizo uso de la Guía de Preparación de Tesis de la UCV, asimismo, se empleó el software TURNITIN para confirmar la confiabilidad del trabajo.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivos

**Tabla N° 1:** *Tabla cruzada de gestión por resultados y calidad de atención*

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión por resultados	Mala	Recuento	23	5	6	34
		% del total	25,0%	5,4%	6,5%	37,0%
	Regular	Recuento	14	8	6	28
		% del total	15,2%	8,7%	6,5%	30,4%
	Buena	Recuento	3	9	18	30
		% del total	3,3%	9,8%	19,6%	32,6%
Total	Recuento	40	22	30	92	
	% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%	

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 25% de los encuestados indicaron que el nexo entre gestión por resultados y calidad de atención es mala. Asimismo, el 8,7% de encuestados indicaron que la relación es regular, y el 19,6% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

**Tabla N°2:** *Tabla cruzada de planificación orientada a resultados y calidad de atención*

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Planificación orientada a resultados	Mala	Recuento	28	7	10	45
		% del total	30,4%	7,6%	10,9%	48,9%
	Regular	Recuento	8	8	3	19
		% del total	8,7%	8,7%	3,3%	20,7%

		Recuento	4	7	17	28
	Buena	% del total	4,3%	7,6%	18,5%	30,4%
		Recuento	40	22	30	92
Total		% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 30,4% de los encuestados indicaron que el vínculo entre planificación orientada a resultados y calidad de atención es mala. Asimismo, el 8,7% de encuestados revelaron que la relación es regular, y el 18,5% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

**Tabla N°3:** *Tabla cruzada de presupuesto por resultados y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Presupuesto por resultados	Mala	Recuento	19	7	9	35
		% del total	20,7%	7,6%	9,8%	38,0%
	Regular	Recuento	18	8	8	34
		% del total	19,6%	8,7%	8,7%	37,0%
	Buena	Recuento	3	7	13	23
		% del total	3,3%	7,6%	14,1%	25,0%
Total	Recuento	40	22	30	92	
	% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%	

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 20,7% de los encuestados indicaron que la conexión entre presupuesto por resultados y calidad de atención es mala. Asimismo, el 8,7% de encuestados exteriorizaron que la relación es regular, y el 14,1% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

**Tabla N°4:** *Tabla cruzada de gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión financiera, auditoría y adquisiciones	Mala	Recuento	28	11	10	49
		% del total	30,4%	12,0%	10,9%	53,3%
	Regular	Recuento	7	5	7	19
		% del total	7,6%	5,4%	7,6%	20,7%
	Buena	Recuento	5	6	13	24
		% del total	5,4%	6,5%	14,1%	26,1%
	Total	Recuento	40	22	30	92
		% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 30,4% de los encuestados indicaron que el nexo entre gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención es mala. Asimismo, el 5,4% de ellos revelaron que la relación es regular, y el 14,1% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

**Tabla N° 5:** *Tabla cruzada de gestión de programas y proyectos y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión de programas y proyectos	Mala	Recuento	28	7	10	45
		% del total	30,4%	7,6%	10,9%	48,9%
	Regular	Recuento	8	8	3	19
		% del total	8,7%	8,7%	3,3%	20,7%
	Buena	Recuento	4	7	17	28
		% del total	4,3%	7,6%	18,5%	30,4%

	Recuento	40	22	30	92
Total	% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 30,4% de los encuestados indicaron que el vínculo entre gestión de programas y proyectos y calidad de atención es mala. Asimismo, el 8,7% de ellos indicaron que la relación es regular, y el 18,5% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

**Tabla N° 6:** *Tabla cruzada de monitoreo y evaluación y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Monitoreo y evaluación	Mala	Recuento	27	8	8	43
		% del total	29,3%	8,7%	8,7%	46,7%
	Regular	Recuento	7	8	8	23
		% del total	7,6%	8,7%	8,7%	25,0%
	Buena	Recuento	6	6	14	26
		% del total	6,5%	6,5%	15,2%	28,3%
	Total	Recuento	40	22	30	92
		% del total	43,5%	23,9%	32,6%	100,0%

**Interpretación:** De la tabla que antecede se visualiza que el 29,3 % de los encuestados señalaron que la relación entre monitoreo y evaluación y calidad de atención es mala. Asimismo, el 8,7% de encuestados indicaron que la relación es regular, y el 15,2% manifestaron una relación buena entre las variables mencionadas.

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Prueba de hipótesis general de la investigación**

H0: Gestión por resultados no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: Gestión por resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

**Tabla N° 07**

*Correlación entre Gestión por resultados y calidad de atención*

Calidad de atención						
Tau_b	de	Gestión	por	Coefficiente	de	,432**
Kendall		resultados		correlación		
				Sig. (bilateral)		,000
				N		92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .432, esto revela la presencia de una correlación positiva directa moderada entre gestión por resultados y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, la significancia bilateral implicó 0,000, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar H0 y aprobar H1, cumpliendo la condición. En otras palabras, gestión por resultados se enlaza significativamente con calidad de atención.

**Prueba de hipótesis específica N°1**

H0: Planificación orientada a resultados no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: Planificación orientada a resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

**Tabla N°08**

*Correlación entre Planificación orientada a resultados y calidad de atención*

Calidad de atención				
Tau_b de Kendall	Planificación orientada a resultados	Coefficiente de correlación	de	,382**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .382, esto denota la presencia de una correlación positiva directa baja entre planificación orientada a resultados y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. En cuanto a, la significancia bilateral resaltó 0,000, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar H0 y aprobar H1, cumpliendo la condición. En otras palabras, planificación orientada a resultados se enlaza significativamente con calidad de atención.

### Prueba de hipótesis específica N°2

H0: Presupuesto por resultados no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: Presupuesto por resultados se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

### Tabla N°09

*Correlación entre Presupuesto por resultados y calidad de atención*

Calidad de atención				
Tau_b de Kendall	Presupuesto por resultados	Coefficiente de correlación		,261**
			Sig. (bilateral)	,005
			N	92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .261, esto exterioriza la existencia de una correlación positiva directa baja entre presupuesto por resultados y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. En otro orden de cosas, la significancia bilateral reflejó 0,000, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar H0 y aprobar H1, cumpliendo la condición. En otras palabras, presupuesto por resultados se enlaza significativamente con calidad de atención.

### Prueba de hipótesis específica N°3

H0: La gestión financiera, auditoría y adquisiciones no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: La gestión financiera, auditoría y adquisiciones se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

### Tabla N°10

*Correlación entre Gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención*

Calidad de atención	
Tau_b de Kendall	Gestión financiera, auditoría y adquisiciones
	Coeficiente de correlación
	Sig. (bilateral)
	N
	,310**
	,001
	92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .310, esto revela la presencia de una correlación positiva directa baja entre gestión financiera, auditoría y adquisiciones y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. En cuanto a, la significancia bilateral resultó 0,001, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar H0 y aprobar H1, cumpliendo la condición. En otras palabras, gestión financiera, auditoría y adquisiciones se enlaza significativamente con calidad de atención.

#### Prueba de hipótesis específica N°4

H0: La gestión de programas y proyectos no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: La gestión de programas y proyectos se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

#### Tabla N°11

*Correlación entre Gestión de programas y proyectos y calidad de atención*

Calidad de atención	
Tau_b de Kendall	Gestión de programas y proyectos
Coefficiente de correlación	,382**
Sig. (bilateral)	,000
N	92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .382, esto refleja la presencia de una correlación positiva directa baja entre gestión de programas y proyectos y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. Por lo que se refiere a, la significancia bilateral surgió 0,000, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar H0 y aprobar H1, cumpliendo la condición. En otras palabras, gestión de programas y proyectos se enlaza significativamente con calidad de atención.

#### Prueba de hipótesis específica N°5

H0: El monitoreo y evaluación no se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

H1: El monitoreo y evaluación se relaciona significativamente con la calidad de atención de una fiscalía de Lima Norte.

#### Tabla N°12

*Correlación entre Monitoreo y evaluación y calidad de atención*

Calidad de atención					
Tau_b Kendall	de	Monitoreo evaluación	y	Coeficiente de correlación	,344*
					*
				Sig. (bilateral)	,000
				N	92

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .344, esto observa la presencia de una correlación positiva directa baja entre monitoreo y evaluación y calidad de atención a un nivel de significancia del 1%. Por otra parte, la significancia bilateral implicó 0,000, inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), valor que admite rechazar  $H_0$  y aprobar  $H_1$ , cumpliendo la condición. En otras palabras, monitoreo y evaluación se enlaza significativamente con calidad de atención.

#### IV. DISCUSIÓN

La gestión por resultados y la calidad de atención en los usuarios relacionado al ámbito de la gestión pública han mostrado varias deficiencias, lo que ha generado la urgencia de introducir mejoras en la gestión. Cañari, et al (2021) plantea que las nuevas responsabilidades que se tiene hacia el público van en torno a las políticas públicas y en la manera en que se utilizan; por ejemplo, un sistema de planificación integral y equitativo y su relación con los presupuestos, programas y proyectos puede introducir una cultura de evaluación. Esto tiene impacto en la brecha existente en lo referente a las expectativas de los clientes y su experiencia real, evaluada a través de la calidad del servicio, la fiabilidad, la empatía, la seguridad y otros aspectos tangibles. (Hernández, et al 2017).

Para la variable gestión por resultados, Fiedler (1950) consideró la teoría de la contingencia, debido a su importancia en las decisiones de una entidad; dado que su propósito es una respuesta directa a las situaciones del día a día que afectan a la organización, entre sus objetivos intenta comprender todas las relaciones de los sistemas y subsistemas que la integran. En cuanto a la variable calidad de atención considera la teoría del control total de calidad referido por Ishikawa (1949), mencionando que primero es necesario percibir las necesidades de sus clientes y sugerir los progresos asumiendo esos requisitos en mente.

En lo que concierne al objetivo general, el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.432, considerando la existencia de una correspondencia positiva directa moderada, con un nivel regular- bueno de 63%, confirmando la hipótesis general del presente trabajo, es decir existe una relación significativa entre gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Lo mencionado también coincide con los hallazgos de Collahua (2020), quien encontró que el Rho Spearman = 0.529 muestra una conexión positiva moderada. El valor p calculado es  $< 0.05$ , lo que admite contradecir la hipótesis nula ( $H_0$ ), indicando que existe una conexión entre la calidad del servicio, la comunicación íntima y la gestión de procesos.

Estos resultados son consistentes con los planteamientos de Chambi (2019), cuya investigación descriptiva correlacional también reveló una conexión afirmativa elevada entre sus variables, con un coeficiente de asociación de 0.676, destacando

deficiencias y limitaciones en la gestión de los recursos Humanos; el 62.5% equivalente debido a que no existe personal fiscal idóneo.

Además, concuerda con Villavicencio (2016), cuya investigación reveló una correspondencia Rho Spearman de  $.621$ , significancia bilateral ( $p= 0,01 < 0,05$ ), concluyendo, hay conexión afirmativa entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención. No obstante, esta correspondencia es menor en comparación con lo encontrado por Elespuru (2019) en su pesquisa cualitativa, tipo básico, descriptivo correlacional, donde la conexión entre la gestión administrativa y calidad de servicio, mostró una correspondencia considerablemente alta ( $sig= 0,001$ ) y positiva ( $r= 0,711$ ), con niveles de calidad evaluados en un 6.25% como deficiente, 34.38% como regular y 59.38% como buena. Así como, Davalos (2021) en su investigación cualitativa de tipo básico, descriptiva correlacional, encontró una correspondencia afirmativa elevada entre la gestión por procesos y calidad de atención en el servicio de admisión, obteniendo, Rho Spearman  $.994$ , significancia bilateral ( $p= 0.000 < 0.05$ ).

Lo cual se evidencia con la teoría planteada por Fiedler (1950), dado que su propósito es una respuesta directa a las situaciones del día a día que afectan a la organización, entre sus objetivos intenta comprender todas las relaciones de los sistemas y subsistemas que integran una organización. Implementar una gestión eficiente en la fiscalía implica establecer objetivos concretos, como reducir los tiempos de respuesta a las denuncias y mejorar la accesibilidad de los servicios. Al monitorear estos indicadores, es posible detectar y corregir rápidamente las deficiencias. Este enfoque no solo mejora la apreciación de los ciudadanos en correspondencia a la calidad del servicio, asimismo, fortalece la confianza en la institución, dado que la gestión asentada en resultados y la calidad de atención se encuentran estrechamente vinculadas.

Respecto al primer objetivo específico y primera hipótesis el resultado obtenido con el estadístico tau b de Kendall resultó de  $0.382$ , considerando la existencia de una correspondencia positiva directa baja, con un nivel regular- bueno de 51,1%, confirmando la hipótesis general de la investigación, es decir existe una relación significativa entre planificación orientada a resultados con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Este hallazgo guarda similitud con

la investigación de Mendoza (2015), con metodología de descripción y de correlación de orientación cuantitativa no experimental. Los resultados mostraron un Rho Spearman '214, con un valor de significancia  $p= 0.042$ , siendo  $<0.05$ , a través del cual se confirma la aparición de un vínculo entre las variables examinadas. Según Celemin et al. (2022) y Rivera et al. (2017), la planificación basada en resultados se considera una herramienta estratégica, participativa y operativa para alcanzar los objetivos propuestos.

Al analizar los resultados, esta forma de planificación podría incluir metas como la reducción de tiempos de respuesta a las denuncias, el avance en la efectividad de la gestión de casos y el aumento de satisfacción que perciben las personas en el servicio brindado. Por tal motivo, al alinear todas las actividades y recursos hacia estos objetivos, se crea un entorno favorable para optimizar la calidad de la atención, asegurando el acercamiento a los servicios y sean más efectivos para la comunidad. La planificación encaminada a resultados y la calidad de atención están interrelacionadas significativamente.

Respectivamente al segundo objetivo específico y segunda hipótesis, el resultado obtenido con el estadístico tau b de Kendall resultó de 0.261, considerando la existencia de una correspondencia positiva directa baja, con un nivel regular- bueno de 62%, confirmando la hipótesis general de la investigación, es decir existe una relación significativa entre presupuesto por resultados con la calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Contrario a los hallazgos de Ruiz et al. (2018) en su estudio descriptivo de correlación, donde encontraron una correspondencia negativa débil y no reveladora (correlación de Pearson = 0,046), indicando que la gestión de productos no logra proporcionar calidad de servicio debido a deficiencias en la planificación, el trabajo, la ética y la lealtad de los empleados gubernamentales.

Estos resultados están en contraste con los de Vílchez (2021), cuya investigación reveló un coeficiente de Pearson de 0,693, demostrando una conexión reveladora y directa en lo que se debe a la gestión presupuestaria asentada en resultados y la calidad del gasto. Vílchez también destacó que el 61% de la ejecución prestamista y el 43,9% de las inversiones se encaminaron hacia los resultados esperados. Lo cual evidencia lo planteado por Arenas y Berner (2010) donde

manifiestan que el propósito de este tipo de presupuesto es garantizar que la asignación y el uso del gasto público sean eficientes y se utilicen sistemáticamente en las decisiones presupuestarias. Al revisar los resultados, una gestión efectiva que incorpore la planificación enfocada en resultados conlleva a un notable mejoramiento en la calidad del servicio, facilitando una ejecución más eficiente de las actividades, una asignación óptima de recursos y una solución más rápida y eficiente en base a las quejas de los usuarios o clientes. Existe una conexión significativa entre la planificación orientada a resultados y la mejora de la calidad de servicio.

En lo referente al objetivo específico tres y tercera hipótesis el resultado obtenido con el estadístico tau b de Kendall resultó de 0.310, considerando la existencia de una correspondencia positiva directa baja, con un nivel regular-bueno de 46,8%, confirmando la hipótesis general de la indagación, es decir existe una relación significativa entre gestión financiera, auditoría y adquisiciones con calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. Makón (2014), nos dice que es la gestión eficiente de los recursos disponibles de una agencia gubernamental, cuyo propósito es obtener y utilizar recursos para lograr los objetivos planificados, como un aglomerado de elementos de gestión destinados a reunir recursos y usarlos para conseguir metas y objetivos del público sectorial, incluyendo reglas, regulaciones, instituciones, recursos, sistemas y operaciones que se rigen de acciones de planificación, gestión y control, incluyendo y estableciendo lo que afecta a ambos, así como la recepción y gasto de recursos.

En contraste con lo presentado por Quispe (2017), cuya investigación reveló una fuerte correlación en torno al progreso de la gestión de financiamiento y de ventas y calidad del gasto, con un Spearman (Rho)  $\rho$  0,750, es decir, un 75,0%. Esta asociación asegura que la administración de fondos y la gestión de tesorería estén alineadas con inversiones de alto rendimiento. Al analizar los resultados, una administración efectiva en áreas como la financiera, auditoría y adquisiciones no solo garantiza la sostenibilidad económica de la organización, sino que también facilita el avance continuo de la calidad del servicio al optimizar recursos, mejorar procesos, asegurar la calidad de productos y servicios, y reducir riesgos operativos. Existe una conexión de significancia entre gestión de financiamiento, auditoría y adquisiciones, y la prosperidad de la calidad del servicio.

Sobre el cuarto objetivo específico y cuarta hipótesis el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0. 382, considerando la existencia de una correspondencia positiva directa baja, con un nivel regular- bueno de 51,1%, confirmando la hipótesis general de la investigación, es decir existe una relación significativa entre gestión de programas y proyectos con calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024.

Muy inferior a lo descrito por Sandoval (2022), en su indagación se correlaciona positivamente con el grado de gestión de proyectos ( $Rho = 0,759$ ). En cuanto a la gestión de proyectos, el 50,0% de las personas piensa que es baja, el 28,7% piensa que es media y el 21,3% piensa que es alta.

Lo cual evidencia lo señalado por Rivera et al., (2017), donde el objetivo principal de este elemento es optimizar la calidad de permanencia de los ciudadanos, con el cual el Estado aporta la mayor parte de los recursos y también lleva a cabo los procesos de planificación, presupuestación, adquisiciones, auditoría y evaluación; esta herramienta es esencial para que las empresas creen valor social, creando ganancias y servicios para conseguir las metas fijadas en cada plan de gobierno. Por lo tanto, los resultados del análisis ratificaron que optimar la calidad de atención es crucial mediante una gestión eficaz de programas y proyectos que se centre en las necesidades del usuario. Esto implica una planificación estructurada, monitoreo y evaluación de resultados, la promoción referente a la innovación, y avalar una experiencia afirmativa para los usuarios del servicio. Existe una conexión significativa entre la gestión de programas y proyectos y la mejora de la calidad de atención.

Y por último a lo que refiere al quinto específico y quinta hipótesis el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0. 344, considerando la existencia de una correspondencia positiva directa baja, con un nivel regular- bueno de 53,3%, confirmando la hipótesis general del trabajo de indagación, es decir existe una relación significativa entre monitoreo y evaluación con calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024. En contraste con lo presentado por Jaque (2022), se halló un coeficiente de conexión de  $0,790$ , señala una correlación afirmativa entre la evaluación, el seguimiento y el monitoreo. Siendo la significancia de 0.000 inferior que el valor de 0.05, lo que muestra que existe correspondencia en este estudio.

Lo que evidencia a lo planteado por Diaz et al. (2019) el monitoreo es una herramienta compuesta por estándares que permiten verificar la ganancia en torno a los objetivos planteados en las instituciones públicas; la evaluación se presenta como una herramienta sistemática y objetiva, basada en un plan que garantiza la implementación y permite determinar si los resultados alcanzados fueron efectivos. Al revisar los resultados, se destaca la importancia crítica del monitoreo y la evaluación para gestionar la calidad de atención. Estos procesos proporcionan información crucial para tomar decisiones informadas, identificar áreas de mejora, asegurar el cumplimiento de estándares y regulaciones, y promover la claridad en la rendición de cuentas a la hora de ejecutar la prestación de servicios. Existe una conexión significativa entre el monitoreo y la evaluación, y la mejora de la calidad de atención.

## V. CONCLUSIONES

Se concluye un nivel regular- bueno de 63% en cuanto al objetivo general, además el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.432, considerando la presencia de una correlación positiva directa moderada confirmando la hipótesis general de la indagación, es decir la relación existente es moderada.

Se concluye un nivel regular- bueno de 51,1% en cuanto al objetivo específico uno, además el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.382, considerando la presencia de una correlación positiva directa baja, es decir la relación existente es baja.

Se concluye un nivel regular- bueno de 62% en cuanto al objetivo específico dos, además el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.261, considerando la presencia de una correlación positiva directa baja, es decir la relación existente es baja.

Se concluye un nivel regular- bueno de 46,8% en cuanto al objetivo específico tres, además el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.310, considerando la presencia de una correlación positiva directa baja, es decir la relación existente es baja.

Se concluye un nivel regular- bueno de 51,1% en cuanto al objetivo específico cuatro, además el resultado obtenido con el estadístico tau b de kendall resultó de 0.382, considerando la presencia de una correlación positiva directa baja, es decir la relación existente es baja.

Se concluye un nivel regular- bueno de 53,3% en cuanto al objetivo específico cinco, además el estadístico tau b de kendall resultó de 0.344, considerando la presencia de una correlación positiva directa baja, es decir la relación existente es baja.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se aconseja al presidente de la Junta de Fiscales Superiores del distrito fiscal de Lima Norte lo siguiente:

Establezca metas concretas en la programación anual de los gastos que requieren tanto en recursos humanos, bienes, servicios y otros; que sean cuantificables, es decir alcanzar la ejecución del 100% de lo programado, que garantice para cada área de la fiscalía el propósito de alcanzar resultados visibles en la gestión por resultados y de esta manera mejorar la calidad de atención a las personas, así como alcanzar los objetivos institucionales.

Implementar o adoptar medidas de coordinación y participación en la planificación de las metas a alcanzar para realizar procedimientos que permitan una mejora continua en los procesos para el reclutamiento y elección de un recurso humano calificado, para ello se deberá contar con profesionales acreditados en la contratación e inducción del personal idóneo.

Asignar los recursos financieros, según las metas planificadas hacia las áreas críticas, como son la infraestructura, la tecnología y los insumos necesarios, que avalen la existencia de ambientes apropiados, con equipos suficientes en número y la tecnología necesaria, así como los insumos esenciales para brindar una atención de calidad.

Establecer un presupuesto anual con metas que sean cuantificables y alcanzables que refleje las necesidades reales, es decir actividades operativas y estratégicas para la fiscalía, demostrando el avance porcentual en las metas físicas programadas, trimestral, semestral y anual; así como evidenciar el alcance porcentual del 100% de las metas financieras; que demuestre una gestión transparente cuando se realice una auditoría.

Optar por la participación, colaboración y motivación entre entidades similares y organismos públicos para la realización de programas de perfeccionamiento profesional en habilidades blandas que promuevan la motivación para todo el personal de las fiscalías que permitan las buenas prácticas con calidad, calidez y oportunidad de los trabajadores hacia el público en general.

Realizar monitoreos y evaluaciones periódicas para analizar si se están alcanzando los resultados esperados en la calidad y la atención que perciben los usuarios y de no ser el caso, hacer los ajustes que se consideren necesarios.

## REFERENCIAS

- Albiol, M. (2019). *Educate in empathy*. (1st ed.). publishing platform. <https://n9.cl/oynj8>
- Anker, C. (2015). *El Ministerio Público y su relación con las Víctimas: Anhelos de justicia o frustración*. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Santiago. Chile.  
[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/anker\\_cu/sources/anker\\_cu.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/anker_cu/sources/anker_cu.pdf) La Arenas,
- Arenas, B. y Berner, H. (2010) *Presupuesto Por Resultados y Sistema de Evaluación y Control de Gestión Del Gobierno Central*.
- Celemín, J., Rodríguez, Y. C., y Rodríguez, Y. (2022). *Planeación Estratégica como Instrumento de la Gerencia Social para el Fortalecimiento de Procesos Gerenciales en la Fundación de Atención al Migrante–FAMIG Ubicada en la Ciudad de Bogotá*. DC (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Cervantes, C., Lara, H. y Gomez, G. (2021), *Empatía y calidad de servicio. “Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo”* doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869
- Cañari, J., Fidel, E., Manrique, D., Mascaró, J., Huamán, K., Chamorro, S. y Mejía, C. (2021). *Self-medication practices during the COVID-19 pandemic among the adult population in Peru: A cross-sectional survey*. *Saudi pharmaceutical journal*, 29(1), 1-11.
- Chambi, J. (2019) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Escuela de Posgrado “*Gestión del despacho fiscal y su relación con la calidad de servicio en el ministerio público de las sedes de Puno y San Román - 2017*”, Arequipa, Peru
- Collahua, E.(2020).Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019 (Tesis doctoral) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/40793>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2020: principales condicionantes de las políticas fiscal y monetaria en la era pospandemia de COVID-19*.

Davalos, Y. (2021) *Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020*.

Dussauge, M. (2016). *Introducción a la Gestión para Resultados*. (Ed.), *Gestión para Resultados*. 17-63.

[https://www.researchgate.net/publication/313856858\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Gestion\\_para\\_Resultados/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/313856858_Introduccion_a_la_Gestion_para_Resultados/citation/download)

Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K. (2019). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. Fides Et Ratio. 16. ISSN 24110035. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36335/AC\\_D%20c3%adaz\\_DJR-N%20c3%ba%20b1ez\\_LLAC%20a1ceres\\_LKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36335/AC_D%20c3%adaz_DJR-N%20c3%ba%20b1ez_LLAC%20a1ceres_LKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario La Gestión (23 de noviembre de 2023), *Fiscal de la Nación: El Ministerio Público subsiste solo con el 21% del presupuesto que requiere Lima*, <https://gestion.pe/peru/politica/fiscal-de-la-nacion-el-ministerio-publico-subsiste-solo-con-el-21-del-presupuesto-que-requiere-presupuesto-publico-2024-noticia/>

El Vigésimo Segundo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo es una publicación a cargo de la Oficina de Desarrollo Estratégico y Cooperación Internacional. Primera edición: Lima, Perú, mayo de 2019.

Elespuru, A. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*. Tesis de Maestría. UCV. Lima.

Fiedler, F. (1950). *A comparison of therapeutic relationships in psychoanalytic, nondirective and adlerian therapy*. *Journal of Consulting Psychology*, 14(6), 436.

Fiszbein, A., Oviedo, M., y Stanton, S. (2018). *Educación Técnica y Formación*

*Profesional en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades*. Caracas CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1345>

- Follos, F., Linares, C., López, J., Navas, M., Culqui, D., Vellón, J, y Díaz, J. (2021). *Evolution of the minimum mortality temperature (1983–2018): Is Spain adapting to heat?*. *Science of the Total Environment*, 784, 147233.
- Flores, C. (2021). *Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*.
- Galeano, R., Ocampos, S., Cabello, A., y Ramos, P. (2020). *Conocimiento sobre dengue en dos ciudades de alto y bajo riesgo del Departamento Central, Paraguay 2016*. *Revista de salud pública del Paraguay*, 10(2), 37-41.
- Ganga, A. y Pedraja, C. (2018). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile*.
- García, R. (2003). *La encuesta. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 2003; p.141-70.
- Guadalupe, M. (2013). *¿Conviene flexibilizar el tipo de cambio para mejorar la competitividad?* *Problemas del desarrollo*, 44(175), 9-32.
- Hernández, A, Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado*. *Reflexiones teóricas. Impacto científico*, 12(2), 127-141.
- Hill, M. y Jim, P. (2004) *“La satisfacción de los usuarios desde la calidad de los servicios”*. Editorial Saturno. México.
- Ibarra, A. y Rua, E. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario*.
- Ishiwaka, M. (1954). *Relation between the breakdown of the cortical granules and permeability to water in the sea urchin egg*. *Embryologia*, 2(6), 57-62.
- Jaque, D. (2022). *La Gestión por resultados y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, 2020*.

Jaramillo, D. (2022). *Gestión por resultados y calidad de atención en una municipalidad provincial de Cajamarca*.

La Riva, G. (2021). *Gestión pública por resultados y el cumplimiento de la función persecutora de fiscalías de Lima Metropolitana, 2021*.

Lima, G, Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, E. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169.

Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018 LEY N° 30693

Makon, M. (2014). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. Documento presentado como ponencia en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, República Dominicana

Mendoza, A. (2015). *Planificación estratégica y su relación con la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/195/06-2015-EPAE-Mendoza%20Vergara-planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Milanesi, A. (2018). *La gestión por resultados: una revisión de la literatura y sus desafíos en américa latina*. Revista Administración y Desarrollo, 48(1), 170-199. <https://orcid.org/0000-0001-7338-0380>

Ministerio de interior (2021) *Programa presupuestal 0030 "Reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana"*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/meta04\\_11\\_MINISTER\\_present.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/meta04_11_MINISTER_present.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2018) Decreto Legislativo 1440 del Sistema Nacional de Presupuesto Público.

Naciones Unidas. *Manual para Gestión Basada en Resultados y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Viena: Naciones Unidas; 2018.

Palma, H., Parejo, I, y Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio libre, 16(28), 169-185.

- Palmer, M. (2019). *Exploring alternative methods of service delivery through mobile governance at the Swakopmund Municipality* (Doctoral dissertation, Stellenbosch: Stellenbosch University).
- Paredes, P. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea), 9(1).
- Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018 del Ministerio Público.
- Quispe, N. y Villegas, J. (2018). *Gestión pública por resultados y rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe, I. (2021). *La modernización de la gestión pública en el control interno del Ministerio Público-distrito fiscal de Lima Norte, año 2020*.
- Quispe, V, Copaja, M. (2021) *Gestión por resultados y la calidad del gasto en el sector público*.
- Quispe, V. (2017). *Gestión por resultados y la calidad del gasto en la UGEL N° 08 de Cañete, 2017*.
- Ramírez, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Ediciones Paraninfo, SA. <https://n9.cl/uysesq>
- Rivera, R., y Shack, N (2017). *Seis años de la gestión para resultados en el Perú*. (1ra. ed.). Universidad Continental. <https://n9.cl/01ec8>
- Rodríguez, V. (2022). *Efectividad de la gestión por resultados en el marco de reforma y modernización del Estado*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 2061-2078. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3230](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3230)
- Ruiz, D.; Almaguer, R.; Torres, I., & Hernández, A. (2018). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Ciencias Holguín. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>.
- Sandoval, J. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022*.

- Sánchez, H., King, K., y Enríquez, C. (2020). *Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico*. Enfermería universitaria, 17(1), 87-94.
- Segama, T., Caballero, R., y Díaz, R., (2022). *La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19*. Revista Multidisciplinar 6(2), 2488
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*.
- Soto, A. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 36, 304-311.
- Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio Público con enfoque de Gestión por Resultados Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 1139-2020-MP-FN
- Torres, L. (2020) *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020*.
- Villavicencio M. (2016). *Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán*. Lima, 2016 (Tesis de Maestría). Universidad cesar vallejo. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8285>.
- Vilchez, L (2021) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México*. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre, 2021, Volumen 5, Número 6. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157) p11200
- Zeithaml, J., Pižl, V., & Sklenička, P. (2009). *Earthworm assemblages in an ecotone between forest and arable field and their relations with soil properties*. Pesquisa Agropecuária Brasileira, 44, 922-926.

## ANEXOS

**Anexo 1:** Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión por resultados</b>	Rivera et al., (2017), nos ilustra, que la gestión por resultados, es una visión integrada de la planificación y los presupuestos el cual conecta actividades y actores para lograr los resultados; sustenta que la gestión por resultados está determinada en cinco dimensiones: 1). Presupuesto 2). Gestión financiera, 3). Planificación por resultados, 4). Gestión de proyectos, 5). Seguimiento y evaluación.	Esta variable se medirá con 5 dimensiones, 15 indicadores, con escala ordinal; además se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario conformado por 30 preguntas con escala de Likert.	<b>D1:</b> Planificación orientada a resultados	Participación civil de la sociedad	Ordinal
				Programas de planes institucionales	
				Establecimiento de estrategias	
			<b>D2:</b> presupuesto por resultados	Responsabilidad Fiscal	
				Evaluación de la efectividad del gasto	
				Uso transparente de los recursos.	
			<b>D3:</b> Gestión financiera, auditoria y adquisiciones	Administración del presupuesto.	
				Adquisiciones públicas	
				Administración del crédito público	
			<b>D4:</b>	Gestión de producción de bienes y servicios	

			Gestión de programas y proyectos	Satisfacción de los usuarios	
				Sistemas sectoriales de información.	
			<b>D5:</b> monitoreo y evaluación	Evaluación de proyectos y programas	
				Marco legal de evaluación	
				Difusión de la información.	
<b>V2: Calidad de atención</b>	Hernández, et al (2017), se puede definir como el contraste entre lo que el cliente espera recibir, expectativas, y lo que él verdaderamente recibe o percibe que recibe, lo dimensiona en calidad de respuesta, fiabilidad del servicio, empatía, seguridad, elementos tangibles.	Esta variable se medirá con 5 dimensiones, 05 indicadores, con escala ordinal; además se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario conformado por 30 preguntas con escala de Likert.	<b>D1:</b> Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Ordinal
			<b>D2:</b> Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	
			<b>D3:</b> Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	
			<b>D4:</b> Empatía	Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.	
			<b>D5:</b> Elementos tangibles	Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo se siente acerca de la forma en que los usuarios son atendidos por usted. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Planificación orientada a resultados	Participación civil de la sociedad	1	Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad.					
	Programas de planes sectoriales	2	Los programas de planes sectoriales logran los resultados esperados según los objetivos planteados en la entidad.					
	Establecimiento de estrategias	3	Consideras que las estrategias establecidas en los planes en la entidad están claramente definidas y alineadas con los objetivos deseados.					
presupuesto por resultados	Responsabilidad Fiscal	4	Consideras que el presupuesto por resultados en la entidad se gestiona con responsabilidad fiscal.					
	Evaluación de la efectividad del gasto	5	Considera que se realiza una evaluación regular para asegurar que el gasto en el presupuesto por resultados sea efectivo en la entidad.					
	Uso transparente de los recursos.	6	Consideras que el uso de los recursos en el presupuesto por resultados es transparente para el público.					
Gestión financiera, auditoría y adquisiciones	Administración del presupuesto.	7	Considera que la entidad cumple con las normas y regulaciones de gestión financiera.					
	Adquisiciones públicas.	8	Considera que las adquisiciones públicas se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.					
	Administración del crédito público	9	Creas que la administración del crédito público en la entidad se lleva a cabo de manera responsable, cumpliendo con las normativas establecidas.					

Monitoreo y evaluación	Evaluación de proyectos y programas	10	Se realiza una evaluación periódica de proyectos, programas para medir su efectividad en la entidad.						
	Marco legal de evaluación	11	Existe un marco legal claro para la evaluación de proyectos, programas en la entidad.						
	Difusión de la información.	12	Se difunde regularmente la información obtenida de las actividades que realiza regularmente la entidad.						
Gestión de programas y proyectos	Gestión de producción de bienes y servicios	13	Considera que los bienes, servicios producidos por la entidad se gestionan eficientemente.						
	satisfacción de los usuarios	14	Considera que la gestión actual de la entidad satisface las demandas de los ciudadanos.						
	Sistemas sectoriales de información.	15	Considera eficiente el sistema de información de los programas sectoriales de la entidad.						
Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	16	Se analizan regularmente las sugerencias de los clientes para mejorar la fiabilidad.						
		17	Reciben los empleados formación específica sobre la fiabilidad del servicio.						
		18	Se evalúa la fiabilidad del personal en las revisiones de desempeño.						
Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	19	Se realiza una evaluación regular de la capacidad del personal para entender los problemas de los usuarios.						
		20	El personal recibe capacitación en habilidades de comunicación para la atención del usuario.						
		21	Se utilizan los comentarios de los clientes para mejorar la calidad de las respuestas.						
Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	22	Existen protocolos para garantizar la seguridad en la atención al usuario.						
		23	El personal recibe formación específica en temas de seguridad relacionados con la atención al usuario.						
		24	Se cumplen todas las normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad en la atención a los usuarios.						
Empatía	Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.	25	El usuario se siente satisfecho cuando se comunica con el personal que lo atiende.						
		26	El personal se muestra paciente al explicar soluciones o procedimientos.						
		27	El personal se asegura de que entienda completamente la información proporcionada.						
Elementos tangibles	Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado	28	El ambiente de las instalaciones es agradable para los usuarios.						
		29	La tecnología empleada en el servicio de atención al cliente es eficiente.						
		30	La apariencia del personal contribuye positivamente a tu percepción del servicio.						

**Anexo 3:** Validación de instrumentos a juicio de experto



**Universidad César Vallejo**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: **Mg. César Amador Garay Ghilardi**

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variables es: **Gestión por resultados y calidad de atención** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**GIULIANA MARIA CHAVEZ CAMPOS**

D.N.I 70176430



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION POR RESULTADOS

**Definición de la variable:** Rivera et al., (2017), nos ilustra, que la gestión por resultados, la gestión por resultados, es una visión integrada de la planificación y los presupuestos el cual conecta actividades y actores para lograr los resultados; sustenta que la gestión por resultados está determinada en cinco dimensiones: 1). Presupuesto 2). Gestión financiera, 3). Planificación por resultados, 4). Gestión de proyectos, 5). Seguimiento y evaluación.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación orientada a resultados	Participación civil de la sociedad	Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad.	1	1	1	1	
	Programas de planes sectoriales	Los programas de planes sectoriales logran los resultados esperados según los objetivos planteados en la entidad.	1	1	1	1	
	Establecimiento de estrategias	Consideras que las estrategias establecidas en los planes en la entidad están claramente definidas y alineadas con los objetivos deseados.	1	1	1	1	
presupuesto por resultados	Responsabilidad Fiscal	Consideras que el presupuesto por resultados en la entidad se gestiona con responsabilidad fiscal.	1	1	1	1	
	Evaluación de la efectividad del gasto	Considera que se realiza una evaluación regular para asegurar que el gasto en el presupuesto por resultados sea efectivo en la entidad.	1	1	1	1	
	Uso transparente de los recursos.	Consideras que el uso de los recursos en el presupuesto por resultados es transparente para el público.	1	1	1	1	

<b>Gestión financiera, auditoría y adquisiciones</b>	<b>Administración del presupuesto.</b>	Considera que la entidad cumple con las normas y regulaciones de gestión financiera.	1	1	1	1	
	<b>Adquisiciones públicas.</b>	Considera que las adquisiciones públicas se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.	1	1	1	1	
	<b>Administración del crédito público</b>	Creer que la administración del crédito público en la entidad se lleva a cabo de manera responsable, cumpliendo con las normativas establecidas.	1	1	1	1	
<b>Monitoreo y evaluación</b>	<b>Evaluación de proyectos y programas</b>	Se realiza una evaluación periódica de proyectos, programas para medir su efectividad en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Marco legal de evaluación</b>	Existe un marco legal claro para la evaluación de proyectos, programas en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Difusión de la información.</b>	Se difunde regularmente la información obtenida de las actividades que realiza regularmente la entidad.	1	1	1	1	
<b>Gestión de programas y proyectos</b>	<b>Gestión de producción de bienes y servicios</b>	Considera que los bienes, servicios producidos por la entidad se gestionan eficientemente.	1	1	1	1	
	<b>satisfacción de los usuarios</b>	Considera que la gestión actual de la entidad satisface las demandas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
	<b>Sistemas sectoriales de información.</b>	Considera eficiente el sistema de información de los programas sectoriales de la entidad.	1	1	1	1	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Hernández, et al (2017), se puede definir como el contraste entre lo que el cliente espera recibir, expectativas, y lo que él verdaderamente recibe o percibe que recibe, lo dimensiona en calidad de respuesta, fiabilidad del servicio, empatía, seguridad, elementos tangibles.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Se analizan regularmente las sugerencias de los clientes para mejorar la fiabilidad.	1	1	1	1	
		Reciben los empleados formación específica sobre la fiabilidad del servicio.	1	1	1	1	
		Se evalúa la fiabilidad del personal en las revisiones de desempeño.	1	1	1	1	
Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	Se realiza una evaluación regular de la capacidad del personal para entender los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal recibe capacitación en habilidades de comunicación para la atención del usuario.	1	1	1	1	
		Se utilizan los comentarios de los clientes para mejorar la calidad de las respuestas.	1	1	1	1	
Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	Existen protocolos para garantizar la seguridad en la atención al usuario.	1	1	1	1	
		El personal recibe formación específica en temas de seguridad relacionados con la atención al usuario.	1	1	1	1	

		Se cumplen todas las normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.</b>	El usuario se siente satisfecho cuando se comunica con el personal que lo atiende.	1	1	1	1	
		El personal se muestra paciente al explicar soluciones o procedimientos.	1	1	1	1	
		El personal se asegura de que entiendas completamente la información proporcionada.	1	1	1	1	
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado</b>	El ambiente de las instalaciones es agradable para los usuarios.	1	1	1	1	
		La tecnología empleada en el servicio de atención al cliente es eficiente.	1	1	1	1	
		La apariencia del personal contribuye positivamente a tu percepción del servicio.	1	1	1	1	



Universidad César Vallejo

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión por resultados y calidad de atención
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gestión por resultados y calidad de atención
Nombres y apellidos del experto	Mg. César Amador Garay Ghilardi.
Documento de identidad	DNI: 06408163
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente del Programa de Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo
Número telefónico	+51 975 037 560
Firma	
Fecha	24/05/2024



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg. Victorio Alfredo Lapoint Montes**

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variables es: **Gestión por resultados y calidad de atención** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**GIULIANA MARIA CHAVEZ CAMPOS**

D.N.I 70176430



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION POR RESULTADOS

**Definición de la variable:** Rivera et al., (2017), nos ilustra, que la gestión por resultados, la gestión por resultados, es una visión integrada de la planificación y los presupuestos el cual conecta actividades y actores para lograr los resultados; sustenta que la gestión por resultados está determinada en cinco dimensiones: 1). Presupuesto 2). Gestión financiera, 3). Planificación por resultados, 4). Gestión de proyectos, 5). Seguimiento y evaluación.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
<b>Planificación orientada a resultados</b>	<b>Participación civil de la sociedad</b>	Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Programas de planes sectoriales</b>	Los programas de planes sectoriales logran los resultados esperados según los objetivos planteados en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Establecimiento de estrategias</b>	Consideras que las estrategias establecidas en los planes en la entidad están claramente definidas y alineadas con los objetivos deseados.	1	1	1	1	
<b>presupuesto por resultados</b>	<b>Responsabilidad Fiscal</b>	Consideras que el presupuesto por resultados en la entidad se gestiona con responsabilidad fiscal.	1	1	1	1	
	<b>Evaluación de la efectividad del gasto</b>	Considera que se realiza una evaluación regular para asegurar que el gasto en el presupuesto por resultados sea efectivo en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Uso transparente de los recursos.</b>	Consideras que el uso de los recursos en el presupuesto por resultados es transparente para el público.	1	1	1	1	

<b>Gestión financiera, auditoría y adquisiciones</b>	<b>Administración del presupuesto.</b>	Considera que la entidad cumple con las normas y regulaciones de gestión financiera.	1	1	1	1	
	<b>Adquisiciones públicas.</b>	Considera que las adquisiciones públicas se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.	1	1	1	1	
	<b>Administración del crédito público</b>	Creer que la administración del crédito público en la entidad se lleva a cabo de manera responsable, cumpliendo con las normativas establecidas.	1	1	1	1	
<b>Monitoreo y evaluación</b>	<b>Evaluación de proyectos y programas</b>	Se realiza una evaluación periódica de proyectos, programas para medir su efectividad en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Marco legal de evaluación</b>	Existe un marco legal claro para la evaluación de proyectos, programas en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Difusión de la información.</b>	Se difunde regularmente la información obtenida de las actividades que realiza regularmente la entidad.	1	1	1	1	
<b>Gestión de programas y proyectos</b>	<b>Gestión de producción de bienes y servicios</b>	Considera que los bienes, servicios producidos por la entidad se gestionan eficientemente.	1	1	1	1	
	<b>satisfacción de los usuarios</b>	Considera que la gestión actual de la entidad satisface las demandas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
	<b>Sistemas sectoriales de información.</b>	Considera eficiente el sistema de información de los programas sectoriales de la entidad.	1	1	1	1	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Hernández, et al (2017), se puede definir como el contraste entre lo que el cliente espera recibir, expectativas, y lo que él verdaderamente recibe o percibe que recibe, lo dimensiona en calidad de respuesta, fiabilidad del servicio, empatía, seguridad, elementos tangibles.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Fiabilidad</b>	<b>Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</b>	Se analizan regularmente las sugerencias de los clientes para mejorar la fiabilidad.	1	1	1	1	
		Reciben los empleados formación específica sobre la fiabilidad del servicio.	1	1	1	1	
		Se evalúa la fiabilidad del personal en las revisiones de desempeño.	1	1	1	1	
<b>Calidad de respuesta</b>	<b>Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido</b>	Se realiza una evaluación regular de la capacidad del personal para entender los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal recibe capacitación en habilidades de comunicación para la atención del usuario.	1	1	1	1	
		Se utilizan los comentarios de los clientes para mejorar la calidad de las respuestas.	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	<b>Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.</b>	Existen protocolos para garantizar la seguridad en la atención al usuario.	1	1	1	1	
		El personal recibe formación específica en temas de seguridad relacionados con la atención al usuario.	1	1	1	1	

		Se cumplen todas las normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.</b>	El usuario se siente satisfecho cuando se comunica con el personal que lo atiende.	1	1	1	1	
		El personal se muestra paciente al explicar soluciones o procedimientos.	1	1	1	1	
		El personal se asegura de que entiendas completamente la información proporcionada.	1	1	1	1	
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado</b>	El ambiente de las instalaciones es agradable para los usuarios.	1	1	1	1	
		La tecnología empleada en el servicio de atención al cliente es eficiente.	1	1	1	1	
		La apariencia del personal contribuye positivamente a tu percepción del servicio.	1	1	1	1	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Hernández, et al (2017), se puede definir como el contraste entre lo que el cliente espera recibir, expectativas, y lo que él verdaderamente recibe o percibe que recibe, lo dimensiona en calidad de respuesta, fiabilidad del servicio, empatía, seguridad, elementos tangibles.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Se analizan regularmente las sugerencias de los clientes para mejorar la fiabilidad.	1	1	1	1	
		Reciben los empleados formación específica sobre la fiabilidad del servicio.	1	1	1	1	
		Se evalúa la fiabilidad del personal en las revisiones de desempeño.	1	1	1	1	
Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	Se realiza una evaluación regular de la capacidad del personal para entender los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal recibe capacitación en habilidades de comunicación para la atención del usuario.	1	1	1	1	
		Se utilizan los comentarios de los clientes para mejorar la calidad de las respuestas.	1	1	1	1	
Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	Existen protocolos para garantizar la seguridad en la atención al usuario.	1	1	1	1	
		El personal recibe formación específica en temas de seguridad relacionados con la atención al usuario.	1	1	1	1	

		Se cumplen todas las normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.</b>	El usuario se siente satisfecho cuando se comunica con el personal que lo atiende.	1	1	1	1	
		El personal se muestra paciente al explicar soluciones o procedimientos.	1	1	1	1	
		El personal se asegura de que entiendas completamente la información proporcionada.	1	1	1	1	
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado</b>	El ambiente de las instalaciones es agradable para los usuarios.	1	1	1	1	
		La tecnología empleada en el servicio de atención al cliente es eficiente.	1	1	1	1	
		La apariencia del personal contribuye positivamente a tu percepción del servicio.	1	1	1	1	



**Universidad César Vallejo**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Gestión por resultados y calidad de atención
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gestión por resultados y calidad de atención
Nombres y apellidos del experto	Victorio Alfredo Lapoint Montes
Documento de identidad Nacional	N° 08566742
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	999 909665
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>23 de mayo del 2024</b>



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg. Francisco Martin Gonzalez Rodriguez**

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variables es: **Gestión por resultados y calidad de atención** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**GIULIANA MARIA CHAVEZ CAMPOS**

D.N.I 70176430



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION POR RESULTADOS**

**Definición de la variable:** Rivera et al., (2017), nos ilustra, que la gestión por resultados, la gestión por resultados, es una visión integrada de la planificación y los presupuestos el cual conecta actividades y actores para lograr los resultados; sustenta que la gestión por resultados está determinada en cinco dimensiones: 1). Presupuesto 2). Gestión financiera, 3). Planificación por resultados, 4). Gestión de proyectos, 5). Seguimiento y evaluación.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
<b>Planificación orientada a resultados</b>	<b>Participación civil de la sociedad</b>	Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Programas de planes sectoriales</b>	Los programas de planes sectoriales logran los resultados esperados según los objetivos planteados en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Establecimiento de estrategias</b>	Consideras que las estrategias establecidas en los planes en la entidad están claramente definidas y alineadas con los objetivos deseados.	1	1	1	1	
<b>presupuesto por resultados</b>	<b>Responsabilidad Fiscal</b>	Consideras que el presupuesto por resultados en la entidad se gestiona con responsabilidad fiscal.	1	1	1	1	
	<b>Evaluación de la efectividad del gasto</b>	Considera que se realiza una evaluación regular para asegurar que el gasto en el presupuesto por resultados sea efectivo en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Uso transparente de los recursos.</b>	Consideras que el uso de los recursos en el presupuesto por resultados es transparente para el público.	1	1	1	1	

<b>Gestión financiera, auditoría y adquisiciones</b>	<b>Administración del presupuesto.</b>	Considera que la entidad cumple con las normas y regulaciones de gestión financiera.	1	1	1	1	
	<b>Adquisiciones públicas.</b>	Considera que las adquisiciones públicas se realizan siguiendo los procedimientos establecidos.	1	1	1	1	
	<b>Administración del crédito público</b>	Creer que la administración del crédito público en la entidad se lleva a cabo de manera responsable, cumpliendo con las normativas establecidas.	1	1	1	1	
<b>Monitoreo y evaluación</b>	<b>Evaluación de proyectos y programas</b>	Se realiza una evaluación periódica de proyectos, programas para medir su efectividad en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Marco legal de evaluación</b>	Existe un marco legal claro para la evaluación de proyectos, programas en la entidad.	1	1	1	1	
	<b>Difusión de la información.</b>	Se difunde regularmente la información obtenida de las actividades que realiza regularmente la entidad.	1	1	1	1	
<b>Gestión de programas y proyectos</b>	<b>Gestión de producción de bienes y servicios</b>	Considera que los bienes, servicios producidos por la entidad se gestionan eficientemente.	1	1	1	1	
	<b>satisfacción de los usuarios</b>	Considera que la gestión actual de la entidad satisface las demandas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
	<b>Sistemas sectoriales de información.</b>	Considera eficiente el sistema de información de los programas sectoriales de la entidad.	1	1	1	1	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Hernández, et al (2017), se puede definir como el contraste entre lo que el cliente espera recibir, expectativas, y lo que él verdaderamente recibe o percibe que recibe, lo dimensiona en calidad de respuesta, fiabilidad del servicio, empatía, seguridad, elementos tangibles.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Se analizan regularmente las sugerencias de los clientes para mejorar la fiabilidad.	1	1	1	1	
		Reciben los empleados formación específica sobre la fiabilidad del servicio.	1	1	1	1	
		Se evalúa la fiabilidad del personal en las revisiones de desempeño.	1	1	1	1	
Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	Se realiza una evaluación regular de la capacidad del personal para entender los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal recibe capacitación en habilidades de comunicación para la atención del usuario.	1	1	1	1	
		Se utilizan los comentarios de los clientes para mejorar la calidad de las respuestas.	1	1	1	1	
Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	Existen protocolos para garantizar la seguridad en la atención al usuario.	1	1	1	1	
		El personal recibe formación específica en temas de seguridad relacionados con la atención al usuario.	1	1	1	1	

		Se cumplen todas las normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	<b>Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.</b>	El usuario se siente satisfecho cuando se comunica con el personal que lo atiende.	1	1	1	1	
		El personal se muestra paciente al explicar soluciones o procedimientos.	1	1	1	1	
		El personal se asegura de que entiendas completamente la información proporcionada.	1	1	1	1	
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado</b>	El ambiente de las instalaciones es agradable para los usuarios.	1	1	1	1	
		La tecnología empleada en el servicio de atención al cliente es eficiente.	1	1	1	1	
		La apariencia del personal contribuye positivamente a tu percepción del servicio.	1	1	1	1	



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión por resultados y calidad de atención
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gestión por resultados y calidad de atención
Nombres y apellidos del experto	Francisco Martin Gonzalez Rodriguez
Documento de identidad	DNI 17805654
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente de la Maestría en Gestión Pública
Número telefónico	949538888
Firma	
Fecha	<b>24 de mayo del 2024</b>

## **Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia**

interna Alfa de Cronbach

### **Estadísticas de fiabilidad de**

#### **gestión por resultados**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,797</b>	<b>15</b>

### **Estadísticas de fiabilidad de**

#### **calidad de atención**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,825</b>	<b>15</b>

## Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&tro=103&lang=es&o=2501882153&u=1088032488

feedback studio GIULIANA MARIA CHAVEZ CAMPOS | Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una ... /100 1 de 29

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	ley.exam-10.com Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024

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

**AUTORA:**  
Chavez Campos, Giuliana María (orcid.org/0000-0003-2920-3154)

**ASESORES:**  
Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-9479)  
Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heraclides (orcid.org/0000-0003-1901-0770)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ  
2024

Página: 1 de 32 | Número de palabras: 9475 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

## Anexo 7: Análisis complementario

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(120) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(120-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{120 \times 3.8416 \times 0.25}{119 \times 0.0025 + 0.9604} = 92$$

$$n = 92$$

Dónde:

N = Población (120)

n = Tamaño de la muestra (92)

Z = nivel de confianza al 95% equivale a

1.96 e = error muestral al 5% equivale

a 0.05

p = 0.5

q = 0.5

La muestra total a encuestar será de 92 personas entre trabajadores y usuarios que acuden a la fiscalía de Lima Norte.

## Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Se aplicó utilizando el formulario de Google.

### Gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios de una fiscalía de Lima Norte, 2024

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración.

Nos gustaría saber cómo se siente acerca de la forma en que los usuarios son atendidos por usted. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque la respuesta que usted crea conveniente.

giuliachavez16@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad? \*

Nunca

Casi nunca

¿Consideras que los mecanismos de participación ciudadana influyen efectivamente en la obtención de resultados en la entidad? \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Los programas de planes sectoriales logran los resultados esperados según los objetivos planteados en la entidad? \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Consideras que las estrategias establecidas en los planes en la entidad están \*

## Anexo 9: Otras evidencias





