



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de prestación de servicios y su influencia en la
satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el
distrito de Trujillo, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. RONCAL TRUJILLO Mariela

ASESOR:

Dr. VALIENTE SALDAÑA YONI MATEO

SECCIÓN:

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando
Secretario

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
Vocal

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, porque gracias a él he logrado concluir mi maestría en Gestión Pública.

Asimismo, la presente Tesis está dedicada a mis padres Darío y Evarista, y a mí esposo e hija Luis y Cristina por su apoyo incondicional durante el desarrollo y conclusión de la presente Tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por cuidarme y bendecirme cada día de mi vida, a mis padres Darío y Evarista a mí esposo e hija Luis y Cristina por brindarme su apoyo incondicional en cada decisión de mi vida.

Gracias al Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña y al Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando por su dedicación, motivación y paciencia, ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda durante el desarrollo de la presente Tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. MARIELA RONCAL TRUJILLO, estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo sede Trujillo declaro que el presente trabajo académico titulado "Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017" presentada en (109) folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, Marzo del 2018.



Br. Mariela Roncal Trujillo

DNI N° 40597424

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado;

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para la presentación, aprobación y sustentación de Tesis, tengo el honor de presentar ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: "Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017". Por tanto, dejo a su acertado criterio la correspondiente evaluación de este trabajo de investigación, esperando que reúna los méritos suficientes para su oportuna aprobación.

Agradezco, de antemano la atención que se le brinde al presente trabajo, aprovechando la oportunidad para expresar a ustedes las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

El autor

ÍNDICE

Página del Jurado.....	-ii
Dedicatoria.....	-iii
Agradecimiento	-iv
Declaración de Autenticidad	-v
Presentación	-v
Resumen.....	-viii
Abstract	-ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de Investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	60
VII. ANEXOS.....	61

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”; cuyo objetivo de estudio, fue determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual, se aplicó el diseño de investigación Descriptivo de Corte Transversal - Correlacional, utilizando una muestra de 127 usuarios. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta teniendo como instrumento dos cuestionarios tipo test que fue elaborado en función a los indicadores de cada variable en estudio: Calidad de prestación de servicios (conformado por 11 preguntas) y Satisfacción de usuarios (conformado por 9 preguntas), utilizando la escala de Likert, para validar el instrumento se utilizó el Juicio de expertos y para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó los resultados de la prueba piloto conformado por 20 usuarios, el cual se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado para el cuestionario relacionado con la variable independiente “Calidad de prestación de servicios” de 0,773, que es considerado como una fiabilidad “Muy confiable” y para el cuestionario relacionado con la variable dependiente “Satisfacción de usuarios” el resultado fue de 0,789, considerado como una fiabilidad “Muy confiable”, lo cual indica que los datos de la investigación de ambas variables en estudio, son fiables. Al culminar la recolección de datos, se procesaron y analizaron en el programa estadístico SPSS v23, el cual dio como conclusión que la “Calidad de prestación de servicio influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”.

Palabras clave: Calidad, servicios, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The present investigation is entitled "Quality of service provision and its influence on the satisfaction of users of the Public Ministry in the district of Trujillo, 2017"; whose study objective was to determine the influence of the quality of service provision on the satisfaction of users of the Public Prosecutor's Office in the district of Trujillo, 2017; for which, the descriptive research design of transversal cutting - correlation was applied, using a sample of 127 users. The data collection was carried out by means of the survey technique, using two test questionnaires as a tool that was elaborated according to the indicators of each variable under study: Quality of service provision (consisting of 11 questions) and User satisfaction (consisting of 9 questions), using the Likert scale, to validate the instrument the Expert Judgment was used and to determine the reliability of the instrument the results of the pilot test consisting of 20 users was used, which was calculated through the Cronbach's alpha coefficient, obtaining as a result for the questionnaire related to the independent variable "Quality of service provision" of 0.773, which is considered as "Very reliable" reliability and for the questionnaire related to the dependent variable "User satisfaction" result was 0.799, considered a "very reliable" reliability, which indi that the research data of both variables under study are reliable. At the end of the data collection, they were processed and analyzed in the statistical program SPSS v23, which concluded that the "Quality of service provision significantly influences of users of the Public Prosecutor's Office in the district of Trujillo, 2017".

Keywords: Quality, services, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Conforme a la Constitución Política del Perú en 1979, el Ministerio Público fue creado con la misión fundamental de defender la legalidad y los Derechos Humanos. Sus actividades al servicio de la ciudadanía se inició formalmente el 12 de mayo de 1981¹.

En el año 2004, se inició a nivel nacional la implementación del Nuevo Código Procesal Penal, entrando en vigencia ese mismo año en el Distrito Fiscal de Huaura considerado como Distrito Fiscal piloto para la implementación del Nuevo Sistema Procesal, posteriormente en el año 2007 entró en vigencia el Nuevo Código Procesal Penal en el Distrito Fiscal de La Libertad, sistema que ha permitido que los procesos penales se realicen al amparo de los principios de oralidad, publicidad, intermediación y contradicción, logrado que se resuelvan las investigaciones penales con mayor celeridad, generando con ello, una mayor descongestión de procesos penales debido al uso de salidas alternativas o mecanismos de simplificación procesal que permiten resolver un proceso en menor tiempo efectivizando el sistema procesal penal, a diferencia del antiguo sistema procesal que se caracterizaba por ser escrito, formalista, preocupado por el mero trámite y no por la solución del caso, en el que una investigación penal podía durar años sin ser resuelto.

Sin embargo con la aplicación del Nuevo Código Procesal en este Distrito Fiscal de La Libertad se han generado algunas problemáticas, como el incremento paulatino de la carga procesal penal, al transcurrir los años fiscales desde el 2007 hasta la actualidad, el déficit de personal fiscal y administrativo, déficit de material logístico y otros, lo que ha generado que los usuarios que acuden a los despachos fiscales para consultar sobre su proceso penal o realizar trámites administrativos, manifiesten sentirse medianamente satisfechos o insatisfechos por los servicios recibidos por

¹ informativofiscal.aqp.blogspot.com

parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo.

Es así, que uno de los principales problemas generados por la aplicación del Nuevo Código Procesal Penal, se origina desde la entrada de su vigencia en el año 2007 hasta la actualidad, por cuanto la carga procesal ingresada durante un año fiscal no es resuelta en su totalidad quedando casos sin resolver, la misma que son incrementados en la carga procesal del siguiente año y así sucesivamente, hecho que se acredita con los datos obtenidos del Anuario Estadístico del Ministerio Público de los años 2015, 2016 y julio del 2017 en la que se registra un total de 29,051 casos ingresados durante el año 2015, un total de 36,491 casos ingresados en el año 2016 y un total de 25,633² casos ingresados a julio del 2017³, datos estadísticos que demuestran que al transcurrir los años fiscales se viene incrementando la carga procesal penal.

Otro problema generado por la vigencia del Nuevo Código Procesal Penal es que el número de fiscales no ha aumentado significativamente en los últimos años a fin que pueda distribuirse los casos en las fiscalías corporativas penales y con ello se disminuya la carga procesal penal por fiscal, conforme se tiene los datos del Anuario Estadístico del Ministerio Público del año 2016, por el cual se informa que en el Distrito Fiscal de La Libertad se contaba con 187 fiscales en el año 2012, 192 fiscales en el año 2013, 218 fiscales en el año 2014, 219 fiscales en el año 2015 y 224 fiscales en el año 2016⁴, teniendo un incremento solo de 37 fiscales desde el 2012 hasta el 2016, situación que trae como consecuencia que cada fiscal provincial o adjunto tenga bajo su cargo y responsabilidad un promedio de 100 a 140 casos para resolver, lo que conlleva, que el fiscal en cumplimiento de su labor funcional tenga que acudir un promedio de cinco a ocho

2 Anuario Estadístico del Ministerio Público, año 2015 y 2016.

3 Boletín Estadístico Julio 2017 – Ministerio Público.

4 Estadística histórica del número de fiscales del Ministerio Público.

audiencias judiciales diarias aproximadamente, realizar diligencias fiscales dentro y fuera del despacho fiscal en cumplimiento de su labor funcional.

Otro problema, es la falta de personal administrativo, en la que un asistente en función fiscal tenga que trabajar coadyuvando a tres o cuatro fiscales, proyectando providencias, disposiciones, requerimientos de los procesos penales y realizar su función administrativa; aunado a ello, se cuenta solo con un asistente administrativo en cada corporativa penal y un área o módulo de mesa de partes general para brindar información de todos los despachos fiscales a los usuarios del Ministerio Público del distrito de Trujillo, en el cual, no se cuenta con material informativo (del proceso penal) y ambientes adecuados (salas de espera) dirigida a los usuarios.

Situaciones descritas, genera que cuando los usuarios quieran realizar consultas sobre su proceso penal con el fiscal a cargo de la investigación, el fiscal no pueda atenderlos por encontrarse en audiencias programadas por el poder judicial o realizando diligencias fiscales como toma de declaraciones a los denunciantes, agraviados, investigados y testigos, inspecciones fiscales y otros, debido a la sobrecarga laboral, aunado a ello, no existe dentro de la institución ambientes adecuados como salas de espera dirigidas a los usuarios a fin que se sientan confortables mientras esperan al fiscal en finalizar su diligencia para realizar la consulta, ni existe material de información sobre las etapas, plazos, requisitos del proceso penal para los usuarios, situación que dificulta que se atienda adecuadamente a los usuarios. Sin embargo, cuando los usuarios son atendidos por el fiscal, en la mayoría de los casos se brinda una atención rápida en la que no se puede absolver todas las consultas que el usuario tenga sobre su proceso penal, por cuanto, el fiscal debe de continuar con sus diligencias programadas, generando con ello, que los usuarios se sientan medianamente satisfechos o insatisfechos por la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo, creando con ello, escepticismo, desconfianza e insatisfacción en la función que realiza el Ministerio Público en la defensa de la legalidad, de los derechos de los ciudadanos y de los intereses públicos.

En ese sentido, la atención que brinda el personal fiscal y administrativo debe ser percibida por los usuarios como satisfactoria a efecto que se genere en los usuarios seguridad, imparcialidad, transparencia en la resolución de los procesos penales, más aún, si se quiere que el Ministerio Público sea reconocido nacional e internacionalmente como una Institución transparente, confiable y eficaz, consolidada por la excelencia de sus servicios y el adecuado soporte médico, legal y forense; que contribuya a una recta y real administración de justicia y de esta manera a la convivencia pacífica y al desarrollo de la sociedad⁵.

Es por ello, que los despachos fiscales de las Fiscalías Provincial Penal Corporativa de Trujillo; servirá como prueba de investigación para conocer sobre la influencia de la calidad de prestación de servicio que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo y la consecuencia que esta genera en la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de optimizar la gestión de servicios creando estrategias, objetivos y lineamientos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Trujillo.

1.2 Trabajos previos

A nivel Nacional

Redhead (2015) en su tesis titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”*, para optar el grado académico de Magíster en gerencia de servicio de salud, facultad de Medicina en la Universidad Nacional de San Marcos, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013”. La metodología empleada fue realizar una encuesta a 317 usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, 2013 de un total de 19417 usuarios que se atendieron durante el año en el centro de salud, el tipo de investigación fue descriptivo

⁵ Portal.mpf.n.gob.pe

correlacional con diseño no experimental – transversal. La investigación concluye que sí existe una relación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.609$, Sig. (bilateral) = 0.000.

Se considera la investigación ya que emplea la misma metodología de estudio que se utilizará en la presente investigación, así también posee las mismas variables de estudio.

Vega (2017) en su tesis titulada “*Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017*”, desarrollada por la Universidad César Vallejo, Lima. Investigación que se realizó con objetivo de determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda año 2016. La investigación se basó en las teorías de distintos autores como Karl Albrecht, Edison Jair Duque Oliva y Pedro Larrea en lo que corresponde a la calidad de servicio; y en Carmona Lavado, Philip Kotler y Fernando Gosso en lo que respecta a satisfacción del cliente. Se utilizó la Investigación descriptiva y se realizó un cuestionario de 30 preguntas por variable a 500 clientes del Supermercado Metro. Concluyendo que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente poseen una relación moderada, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0,591.

Se considera la investigación ya que se emplea las mismas variables de estudio.

A Nivel Local

Peltroche (2016) en su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016*”, desarrollada por la Universidad César Vallejo, Trujillo. Investigación que tiene como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad

de Trujillo, año 2016. La investigación es descriptiva de diseño no experimental de corte transversal y se realizó un cuestionario a 226 clientes con el propósito de identificar el nivel de calidad de servicio y el nivel de la satisfacción del cliente con relación al servicio brindado por la empresa R&S Distribuidores SAC. Concluyendo que entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente existe una relación moderada y directa, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0.569. También se identificó el nivel de la calidad de servicio que es alto en un 83% y el nivel de la satisfacción del cliente que es alto en un 78%.

Se considera la investigación ya que emplea la misma metodología de estudio y las mismas variables de estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Se desarrollará el análisis de las variables, calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios.

1.3.1 Con relación a la variable calidad de prestación de servicios

Concepto de calidad

La calidad se origina con la percepción generada en el usuario respecto de un determinado producto o servicio, asimismo la calidad viene a ser un instrumento que permite que un determinado producto o servicio sea comparado con otro de similar especie a efecto de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Concepto de servicios

El servicio es el equivalente no material de un bien. Un Servicio viene a ser un proceso de actividades que son realizadas para servir y satisfacer las necesidades del usuario.

Concepto de calidad de servicios

Para Camisión, Cruz y Gonzales (2007), la calidad de servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibido por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido (p. 193).

Otra teoría, que sustenta la variable calidad de servicios es de Moyano, Bruque, Martinez y Maqueria (2011) manifiestan que la calidad de servicio explica el punto por el cual, un bien o servicio tiende a satisfacer las exigencias del consumidor.

Para la presente investigación, calidad de servicio viene a ser todo proceso desarrollado y practicado por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público por el cual se brinda un servicio adecuado, oportuno, seguro y confiable a efecto de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.3.2 Dimensiones de la variable calidad de prestación de servicios

En cuanto a la variable calidad de prestación de servicios, conforme a los objetivos de la presente investigación, se han determinado cinco dimensiones importantes que sostiene esta variable, que son: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles vienen a ser todas las cosas físicas concretas que el usuario pueda percibir al momento de recibir un servicio como son: instalaciones físicas, materiales, equipos, etc., que permitan cumplir con las necesidades del usuario.

Empatía

El concepto de empatía es quizá uno de los más extendidos, pero menos explicados. Ser empático implica ser capaz de comprender al otro y ponerse en su lugar, significa de alguna forma querer conocer a la otra persona y

saber lo que siente para así poder llegar a entenderla. Asimismo, la empatía debe ser considerada en la presente investigación como un servicio personalizado y un trato empático ofrecido hacia los usuarios.

Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad se define como la capacidad de una persona de realizar su función o labor prevista sin incidentes en un momento determinado, bajo las circunstancias y condiciones establecidas.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta consiste en dar una solución inmediata, eficaz, oportuna y satisfactoria en el momento que se brinda un servicio a los usuarios.

Seguridad

El término de seguridad consiste en reducir el riesgo a niveles aceptables, por cuanto el riesgo es inherente a cualquier actividad y no puede ser eliminado.

La seguridad viene a ser las condiciones de riesgo en las que se desarrolla una actividad, la misma que consiste en determinar los elementos a proteger identificando las amenazas y vulnerabilidades, estimar los eventos dañosos y realizar un análisis de los mecanismos a implementar a efecto que los usuarios se sientan satisfechos por el servicio recibido.

1.3.3 En relación a la variable satisfacción de los usuarios

Concepto de satisfacción

La satisfacción viene a ser las expectativas y necesidades que son satisfechas en los usuarios sobre un producto o servicio recibido.

Concepto de usuario

Es la persona para quien se crea, diseña, produce y comercializa los productos y servicios. Asimismo el usuario viene a ser el punto central de una empresa, institución u organización, siendo necesario y trascendental conocer sus expectativas y necesidades a efecto de adoptar medidas adecuadas para su satisfacción.

Concepto de satisfacción del usuario

Según Kotler, la satisfacción del cliente se interpreta como resultado de la percepción comparada con las expectativas luego de realizar una adquisición sea de algún producto o servicio.

Otra teoría que sustenta la variable satisfacción del cliente es la teoría del modelo de satisfacción basado en las expectativas desarrollado por Oliver (1981, citado en Setó, 2004), fundamenta la teoría del modelo de satisfacción basado en expectativas para ello argumenta que la satisfacción e insatisfacción del cliente, se determina por la impresión que éste experimenta luego de una compra como resultado de la conformidad o disconformidad, sea ésta positiva o negativa, que surge de las expectativas y los sentimientos derivados de su experiencia.

En la presente investigación, la satisfacción del usuario se define como la percepción de satisfacción que se genera en los usuarios sobre las expectativas y necesidades del servicio recibido por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público.

1.3.4 Dimensiones de la variable satisfacción de usuarios

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción de usuarios, se han determinado cinco dimensiones importantes establecidas de acuerdo a los objetivos de la presente investigación, que son: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y satisfacción global.

Calidad funcional percibida

Es la percepción que se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio.

Calidad técnica percibida

En esta dimensión el usuario valora los resultados técnicos de todo el proceso sobre el servicio recibido.

Valor del servicio

Viene a ser la valoración de todo el proceso sobre el servicio recibido por parte del usuario.

Confianza

Viene a ser un indicador, que mide el grado de percepción de confianza que se genera en los usuarios sobre los fines de un producto o servicio.

Satisfacción Global

La satisfacción global es el nivel de percepción de satisfacción del usuario obtenida como resultado de la comparación del servicio o producto recibido con sus experiencias.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema Específico 1:

¿De qué manera la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

Problema Específico 2:

¿De qué manera la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

Problema Específico 3:

¿De qué manera la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

Problema Específico 4:

¿De qué manera la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

Problema Específico 5:

¿De qué manera la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Teórica

La presente investigación se llevó a cabo a efecto de determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; el cual va a servir de guía a futuras investigaciones, va contribuir al conocimiento existente, confrontar una teoría y contrastar resultados, sobre temas similares al que se ha desarrollado en este trabajo, asimismo será considerado como instrumento de evaluación sobre el logro de competencias de indagación científica en el campo de la Gestión Pública y Administración del Talento Humano del Sector Público, cuyos resultados y conclusiones podrán generar reflexión y debate

académico a efecto de generar una propuesta que pueda sistematizarse y ser incorporado como conocimiento en las ciencias de la educación.

1.5.2 Metodológico

La presente investigación es de tipo Descriptivo, de corte Transversal - Correlacional, en el cual se ha cumplido con un protocolo para su desarrollo y ejecución, empleándose la encuesta desarrollado en dos cuestionarios tipo test como técnicas e instrumentos de medición de datos a efecto de obtener los resultados, conclusiones y recomendaciones que podrán ser utilizados por otras investigaciones posteriores.

1.5.3 Social

Por cuanto, de los resultados que se obtendrán de la presente investigación permitirá involucrar al personal fiscal y administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario lo cual nos permitirá fortalecer y acrecentar la credibilidad en la ciudadanía de Trujillo sobre el trabajo que viene realizando el Ministerio Publico.

1.5.4 Práctica

De los resultados de la presente investigación se podrá conocer si los usuarios que acuden a los despachos fiscales del distrito de Trujillo, se encuentran satisfechos o no con la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público, lo cual permitirá crear, e implementar protocolos y procedimientos de atención al usuario para que sea implementado en corto y largo plazo y genere un impacto positivo de forma directa en la ciudadanía.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis de investigación

HI: La calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

1.6.2 Hipótesis nula

HO: La calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

1.6.3 Hipótesis Específicos

Hipótesis Específico 1:

HE1: La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

HO1: La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

Hipótesis Específico 2:

HE2: La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

HO2: La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

Hipótesis Específico 3:

HE3: La dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

HO3: La dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

Hipótesis Específico 4:

HE4: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

HO4: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

Hipótesis Específico 5:

HE5: La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

HO5: La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1:

OE1: Establecer el nivel de calidad de prestación de servicios que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito del Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 2:

OE2: Establecer el nivel de satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito del Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 3:

OE3: Determinar la influencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 4:

OE4: Determinar la influencia de la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 5:

OE5: Determinar la influencia de la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 6:

OE6: Determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Objetivo Específico 7:

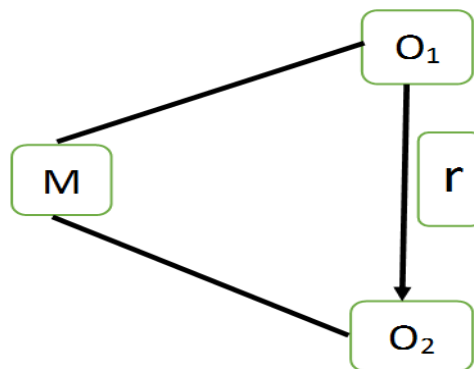
OE7: Determinar la influencia de la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación según su clasificación es **Descriptivo**, puesto que no se manipulará ninguna de las variables de estudio; de **Corte Transversal**, porque los datos se van a obtener en un momento y tiempo determinado, **Correlacional**, porque nos va permitir describir y analizar la relación entre dos o más variables en un determinado momento, como son la variable independiente “Calidad de prestación de servicios” y la variable dependiente “Satisfacción de usuarios”, en la que se podrá concluir si existe una relación positiva o negativa, y conocer si la variable independiente influye en la variable dependiente.

La representación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (Usuarios del Ministerio Público del Distrito de Trujillo)

O1 : Observación de la variable independiente: Calidad de prestación de Servicios.

O2 : Observación de la variable dependiente: Satisfacción de Usuarios.

r : Relación de causalidad de las variables.

2.2 Método

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014, p4) nos manifiesta que en este enfoque “usa la recolección de

datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

2.3 Variables, operacionalización

Variable independiente:

Calidad de prestación de servicios.

La calidad de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generada antes y después de haber recibido un producto o servicio. Asimismo, la calidad de servicio viene a ser la evaluación del producto o servicio recibido, a efecto de verificar y comprobar si dicho producto o servicio es útil o ha cumplido con las expectativas diseñadas.

Variable dependiente:

Satisfacción de usuarios.

La satisfacción de los usuarios viene a ser una apreciación concreta determinada de la calidad del producto o servicio recibido. Asimismo, la satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario en el cual representa sus respuestas emocionales, intelectuales y materiales ante el cumplimiento de las expectativas de utilidad de un producto o servicio.

Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Prestación de Servicios	La calidad de prestación de servicio se define como la satisfacción del usuario o cliente generada antes y después de haber recibido un producto o servicio.	Cuestionario aplicado a los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo sobre la calidad de servicios que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.	Elementos tangibles	Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio.	1, 2, 3 y 4	Likert: Nunca A veces Casi siempre Siempre
				El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable.		
				Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos.		
				Los ambientes de espera son confortables y cómodos		
			Empatía	El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal.	5, 6 y 7	

			El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio.	
			En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada.	
		Confiabilidad	Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso.	8
		Capacidad de respuesta	El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal.	9 y 10
			El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, requerimientos y providencias.	
		Seguridad	Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso.	11

FUENTE: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALADE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es la percepción de satisfacción generada en el usuario sobre un servicio recibido por parte del personal Fiscal y Administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo.	Cuestionario aplicado a los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo sobre la satisfacción del usuario.	Calidad funcional percibida	El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido designado	1 y 2	Likert: Nunca A veces Casi siempre Siempre
				El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales		
			Calidad técnica percibida	Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos últimos años, por parte del	3	
			Valor percibido	Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo.	4	
			Confianza	Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad.	5, 6 y 7	
				Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso.		

			Siente confianza en el respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del personal fiscal y administrativo.	
		Satisfacción global	En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de búsqueda de atención?	8 y 9
			En términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?	

FUENTE: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

En nuestro estudio, la población estuvo constituida por los usuarios del Ministerio Público durante el periodo de seis meses, la cual está conformada por 1830 usuarios que fueron atendidos por parte del Personal Fiscal y Administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, año 2017, teniendo de tal manera una población finita.

2.3.2 Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra sobre la población existente de 1830 usuarios que acudieron a los despachos fiscales del Ministerio Público en el distrito de Trujillo durante el año 2017; se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q} \dots (1)$$

Dónde:

- n : Tamaño de Muestra
- p : Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)
- E : Error de estimación 7.5%
- Z : Nivel de confianza 90%(Z=1.645)
- q : Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)
- N : Tamaño de la Población

$$n = 127 \text{ usuarios}$$

2.3.3 Muestreo

El resultado fue una muestra de 127 usuarios que acudieron a los despachos fiscales del Ministerio Público del distrito de Trujillo, año 2017.

El tipo de muestreo que se aplicó fue el aleatorio simple, puesto que se seleccionó a través del programa SPSS v23.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para recoger y procesar los datos provenientes sobre los resultados de las variables en estudio, se consideró durante su aplicación las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos de la investigación fue la “encuesta”, el cual permitió obtener información sobre las variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios con la finalidad de describir y explicar el problema planteado.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se utilizó fue el “cuestionario tipo test”, la misma que fue elaborado en función de los indicadores de las variables en estudio: “calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios”, el mismo que tiene una escala tipo Likert.

El cuestionario referido a la variable sobre “calidad de prestación de servicios”, consta de 5 dimensiones: elementos tangibles con 3 ítems, empatía con 3 ítems, confiabilidad con 1 ítem, capacidad de respuesta con 2 ítems y seguridad con 1 ítem.

El cuestionario referido a la variable sobre “satisfacción de usuarios”, comprende 5 dimensiones: calidad funcional percibida con 2 ítems, calidad técnica percibida con 1 ítem, valor percibido con 1 ítem, confianza con 3 ítems y satisfacción global con 2 ítems.

Utilizando la escala de Likert, se podrá especificar el nivel de reacción de los participantes por escala numérica del 1 al 4 para cada pregunta, el cuestionario que se empleará en la presente investigación consta de 11 ítems por la variable “calidad de prestación de servicios” y 9 ítems por la variable “satisfacción del usuario”.

Calidad de servicio:

Nunca	1 punto
A veces	2 puntos
Casi Siempre	3 puntos
Siempre	4 puntos

Satisfacción del usuario:

Nunca	1 punto
A veces	2 puntos
Casi Siempre	3 puntos
Siempre	4 puntos

2.4.3 Validación de Instrumentos

Para llevar a cabo la validación de instrumentos se aplicó el Juicio de tres Expertos (as), por ello se ha recurrido a un experto de investigación del área de Gestión Pública y a dos Fiscales Titulares que laboran en el Ministerio Público del distrito de Trujillo, los cuales estuvo conformado por:

- Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo
- Mg. Ulloa Melendez, Nataly.
- Mg. Portillo Vela, Jonathan Cirilo

El resultado de la Validación del Cuestionario por el Juicio de Expertos fue calificado como "Alto Nivel".

2.4.4 Confiabilidad del Instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo la prueba de Alfa de Cronbach, utilizando el programa SPSS v23 en el cual se ingresaron los datos recolectados mediante la prueba piloto conformado por 20 usuarios; se realizó teniendo en cuenta las 20 preguntas bajo la escala de tipo Likert, obteniendo los resultados siguientes:

TABLA N° 01**RANGOS DE FIABILIDAD**

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

TABLA N° 02

**ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH DE LA
VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,773	12

Interpretación: Para el cuestionario relacionado con la variable “calidad de prestación de servicios” el valor del Alfa de Cronbach es 0,773 que es considerado como una fiabilidad “muy confiable” por estar dentro de la escala de 0.61 a 0.80, lo cual indica que los datos de la investigación son fiables.

TABLA N° 03

**ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH DE LA
VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,789	10

Interpretación: Para el cuestionario relacionado con la variable “satisfacción de usuarios” el valor del Alfa de Cronbach es de 0,789 considerado como una fiabilidad “muy confiable” por estar dentro de la escala de 0.61 a 0.80, lo cual indica que los datos de la investigación son fiables.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se realizó el análisis de datos de la presente investigación, empleando el método cuantitativo y se aplicó el Software Estadístico SPSS v23, en el cual se introdujo toda información obtenida sobre los resultados de los dos cuestionarios tipo test resueltas por *-población y muestra-* los usuarios del Ministerio Público, procediendo a realizar la fiabilidad de las variables de estudio y la correlación de la variable calidad de prestación de servicio y sus cinco dimensiones con la variable satisfacción del usuarios utilizando el método Coeficiente de Pearson, además se realizó las tablas y la descripción de cada uno de los resultados a efecto de determinar la existencia de una correlación positiva o nula sobre la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Para determinar el valor del Coeficiente de Correlación de Pearson se tiene los siguientes valores:

Coeficiente de interpretación:

- 0 = Relación nula
- 0 – 0.2 = Relación muy baja
- 0.2 – 0.4 = Relación baja
- 0.4 – 0.6 = Relación moderada
- 0.6 – 0.8 = Relación alta
- 0.8 – 1 = Relación muy alta
- 1 = Relación perfecta

2.6 Aspectos éticos

Según Bernal (2010) conceptualiza a aspectos éticos en una investigación como una ética en la ciencia, es decir realizar una investigación con

conciencia utilizando los instrumentos y las ideologías de una manera correcta.

La presente investigación se realizó respetando los principios éticos y morales, recopilando información veraz y auténtica, asimismo se protegió la identidad de cada encuestado, se obtuvo el consentimiento informado y libre participación de los usuarios sin presión alguna, pero si motivándolos en comprender de la importancia de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo sobre el nivel de las variables: calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios

3.1.1 Calidad de prestación de servicio – Variable Independiente

TABLA N° 04

USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO SEGÚN CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERCIBIDO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PERCIBIDO	N°	%
SATISFACTORIO	30	23.6
NO SATISFACTORIO	97	76.4
TOTAL	127	100

Intervalo confidencial del 95% de la proporción de satisfacción: LI = 16.21%, LS = 30.99%

Fuente: Entrevistas aplicadas por la autora.

Interpretación: De la Tabla N° 04, de la Variable Independiente “Calidad de prestación de servicios”. Según los resultados se puede observar que un 23.6% (30 usuarios) encuestados califican que es satisfactorio, seguido de un mayor predominio con 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

3.1.2 Satisfacción de Usuarios – Variable Dependiente

TABLA N° 05

USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO SEGÚN SATISFACCIÓN DE USUARIOS PERCIBIDO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS PERCIBIDO	N°	%
SATISFACTORIO	25	19.7

NO SATISFACTORIO	102	80.3
TOTAL	127	100

Intervalo confidencial del 95% de la proporción de satisfacción: LI=12.09%, LS=25.71%

Fuente: Entrevistas aplicadas por la autora.

Interpretación: De la Tabla N° 05, de la Variable Dependiente “Satisfacción de usuarios”. Según los resultados se puede observar que solo un 19.7% (25 usuarios) encuestados consideran satisfactorio, seguido de un mayor predominio con 80.3% (102 usuarios) consideran no satisfactorio respecto con la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Hipótesis de investigación

Hi: La calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Hipótesis nula

Ho: La calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 06

CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO, DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO		N°	%
	N°	%	N°	%		
SATISFACTORIO	18	14.2	7	5.5	25	19.7

NO SATISFACTORIO	12	9.4	90	70.9	102	80.3
TOTAL	30	23.6	97	76.4	127	100

La Correlación de Pearson: ,564 Significancia bilateral .000 (P<0.01)

Interpretación: En la Tabla N° 06, se observa las correlaciones de las variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, del cual se interpreta que la calidad de prestación de servicio es satisfactorio con 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominio por la no satisfacción con un valor de 80.3% (102 usuarios); y referente a la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público, un 23.6% (30 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se planteó como hipótesis general que si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; cuya hipótesis es confirmada por la prueba de Correlación de Pearson que muestra un coeficiente de correlación de ,564 con un nivel de significación bilateral de .000; es decir existe una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios (P<0.01) entre las dos variables de estudio. En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación y se desaprueba la hipótesis nula.

Además, en la presente investigación se propuso como objetivo general, determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1:

HE1: La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

HO1: La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 07

CORRELACIONES DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO, DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO			
	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFACTORIO	11	8,7	14	11.0	25	19.7
NO SATISFACTORIO	5	3.9	97	76.4	102	80.3
TOTAL	16	12.6	111	87.4	127	100

La Correlación de Pearson: ,468 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$)

Interpretación: Se considera como primera dimensión de la variable calidad de prestación de servicios a los elementos tangibles, en la Tabla N° 07 se observa las correlaciones de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público, 2017; del cual se interpreta que la dimensión de elementos tangibles es satisfactorio con un 19,7% (25 usuarios) seguido de un porcentaje predominante de 80.3% (102 usuarios) que considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 12.6% (16 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 87.4% (127 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se tiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson con un Coeficiente de Correlación de ,468 con una significación bilateral de .000; que demuestra una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios ($P < 0.01$) entre la dimensión de

los elementos tangibles y la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 1 y se desaprueba la hipótesis específica nula 1.

Asimismo, el tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que los elementos tangibles influyen en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Hipótesis Específica 2:

HE2: La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

HO2: La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 08

CORRELACIONES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	DIMENSIÓN 2 - EMPATÍA DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO		N°	%
	N°	%	N°	%		
SATISFACTORIO	14	11	11	8.7	25	19.7
NO SATISFACTORIO	16	12.6	86	67.7	102	80.3
TOTAL	30	23.6	97	76.4	127	100

La Correlación de Pearson: ,377 Significancia bilateral .000 (P<0.01)

Interpretación: Se considera como segunda dimensión de la variable calidad de prestación de servicios a la empatía, en la Tabla N° 08 se observa las correlaciones de la dimensión empatía de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión empatía es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor porcentaje de 80.3% (102 usuarios) considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 23.6% (30 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se tiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson es 0.377 con una significación bilateral de .000; que demuestra una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios ($P < 0.01$) entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 2 y se desaprueba la hipótesis específica nula 2.

Además, el cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre empatía y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que la empatía influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Hipótesis Específica 3:

HE3: La dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

HO3: La dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 09

CORRELACIONES DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	DIMENSIÓN 3 -CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO			
	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFACTORIO	5	3.9	20	15.7	25	19.7
NO SATISFACTORIO	7	5.5	95	74.8	102	80.3
TOTAL	12	9.4	115	90.6	127	100

La Correlación de Pearson: ,179 Significancia bilateral .045 (P<0.05)

Interpretación: Se considera como tercera dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la confiabilidad, en la Tabla N° 09 se observa las correlaciones de la dimensión confiabilidad de la variable calidad de prestación de servicio y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión confiabilidad es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor porcentaje de 80.3% (102 usuarios) considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 9.4% (12 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje con 90.6% (127 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se tiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson es 0.179 con una significación bilateral de .045; que demuestra una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios (P<0.05) entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 3 y se desaprueba la hipótesis específica nula 3.

Además, el quinto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre confiabilidad y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que la confiabilidad influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Hipótesis Específica 4:

HE4: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

HO4: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 10

CORRELACIONES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	DIMENSIÓN 4 - CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO		N°	%
	N°	%	N°	%		
SATISFACTORIO	14	11	11	8.7	25	19.7
NO SATISFACTORIO	7	5.5	95	74.8	102	80.3
TOTAL	21	16.5	106	83.5	127	100

La Correlación de Pearson: ,526 Significancia bilateral .000 (P<0.01)

Interpretación: Se considera como cuarta dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la capacidad de respuesta, en la Tabla N° 10 se observa las correlaciones de la dimensión capacidad de respuesta de la

variable calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión capacidad de respuesta es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominante de 80.3%; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 16.5% (21 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje con 83.5% (127 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se tiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson es 0.526 con una significación bilateral de .000; que demuestra una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios ($P < 0.01$) entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 4 y se desaprueba la hipótesis específica nula 4.

El sexto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Hipótesis Específica 5:

HE5: La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

HO5: La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

TABLA N° 11

CORRELACIONES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA VARIABLE
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017	DIMENSIÓN 5 - SEGURIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				TOTAL	
	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO		N°	%
	N°	%	N°	%		
SATISFACTORIO	9	7.1	16	12.6	25	19.7
NO SATISFACTORIO	3	2.4	99	78.0	102	80.3
TOTAL	12	9.4	115	90.6	127	100

La Correlación de Pearson: ,449 Significancia bilateral .000 (P<0.01)

Interpretación: Se considera como quinta dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la seguridad, en la Tabla N° 11 se observa las correlaciones de la dimensión seguridad de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión seguridad es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominante de 80.3%; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 9.4% (12 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje mayor con un 90.6% (115 usuarios) consideran no satisfactorio.

Asimismo, se tiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson es 0.449 con una significación bilateral de .000; que demuestra una correlación positiva evidenciada por la aplicación de la prueba de independencia de criterios (P<0.01) entre la seguridad y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 5 y se desapueba la hipótesis específica nula 5.

El séptimo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; con los resultados se concluye que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

IV. Discusión

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. De la misma forma, se tuvo como objetivos específicos establecer el nivel de la calidad de prestación de servicios que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; y establecer el nivel de la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; así como determinar la influencia existente entre las dimensiones (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y, seguridad) de la variable calidad de prestación de servicio con la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

A nivel de validez en la investigación es pertinente referir que el instrumento utilizado para la obtención de la información fue validado por el juicio de tres expertos y para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó los resultados de la prueba piloto conformado por 20 usuarios, con el cual, se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado, para el cuestionario relacionado con la variable independiente “Calidad de prestación de servicios” de 0,773, que es considerado como una fiabilidad “Muy confiable” y para el cuestionario relacionado con la variable dependiente “Satisfacción de usuarios” el resultado fue de 0,789, considerado como una fiabilidad “Muy confiable”, lo cual indica que los datos de la investigación de ambas variables en estudio, son fiables.

El primer resultado que se obtuvo es que existe una influencia significativa entre la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. El resultado mencionado, en general, nos permite dar respuesta a nuestro planteamiento del problema, confirmar nuestra hipótesis de investigación y asumir el logro de nuestro objetivo general. Ya que al iniciar la presente investigación nos preguntamos “¿De qué manera la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017?”, ante este problema se planteó como hipótesis de investigación que

“La calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, y como hipótesis nula “La calidad de prestación de servicios no influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Por tanto, en concordancia con los resultados de la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de ,564 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$). En valores, el índice de correlación nos muestra que existe una relación moderada por encontrarse dentro del indicador (0.4 – 0.6). Por lo que se ha determinado una correlación positiva moderada entre las variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula. De los resultados analizados nos permite lograr nuestro objetivo general, el cual fue “Determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia moderada entre la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Comparando con los resultados con los estudios previos citados, se obtuvo resultados similares, en las investigaciones realizadas por Peltroche (2016) “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016”; en la que concluye que existe una relación moderada y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente debido a los resultados del Coeficiente de correlación de Spearman es de 0.569 con un nivel de significancia es 0.000. Asimismo, Readher (2017) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013” concluyendo que la calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013, debido a los resultados de Rho de Spearman: $Rho = 0.609$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Y, Vega (2017) “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017”, concluye

que existe una relación moderada y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, debido a los resultados obtenidos de la prueba de Correlación de Spearman es 0.569 con un nivel de significancia es 0.000. Los resultados de los tres autores citados, nos demuestran que si existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes en diferentes tipos de empresa.

El primer objetivo específico fue establecer el nivel de la calidad de prestación de servicios que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito del Trujillo, 2017; obteniendo resultados que indican que un 23.6% equivalente a 30 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje predominante de 76.4% equivalente a 97 usuarios señalan no estar satisfechos con la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. Asimismo, el segundo objetivo específico fue establecer el nivel de satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito del Trujillo, 2017, obteniendo resultados que nos indican que un 19.7% equivalente a 25 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor de 80.3% equivalente a 102 usuarios consideran no satisfactorio la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

El tercer objetivo específico, fue determinar la influencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual se obtienen los resultados de la prueba de correlación de Pearson de ,468 y una significancia bilateral de .000 ($P < 0.01$). En valores, el índice de correlación nos muestra que existe una relación moderada por encontrarse dentro del indicador (0.4 – 0.6). Determinándose una correlación positiva significativa entre elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis específica 1, a través del cual se postuló en forma tentativa que “La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción

de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo, de los resultados nos permite lograr nuestro tercer objetivo específico, el cual fue “Determinar la influencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

El cuarto objetivo específico, fue determinar la influencia de la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual se obtienen los resultados de la prueba de correlación de Pearson de .377 y una significancia (bilateral) de ,000 ($P < 0.01$). En valores, el índice de correlación nos muestra que existe una relación baja por encontrarse dentro de los indicadores (0.2 – 0.4). Por lo que se ha determinado una correlación positiva baja entre la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis específica 2, a través del cual se postuló en forma tentativa que “La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Como resultado, el estudio permite lograr nuestro cuarto objetivo específico, el cual fue “Determinar la influencia de la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia positiva baja entre la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

El quinto objetivo específico, fue determinar la influencia de la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual se obtienen los resultados de la prueba de correlación de Pearson es de .179 y una significancia (bilateral) .045 ($P < 0.05$). En valores, el índice de correlación

nos muestra que existe una relación muy baja por encontrarse dentro de los indicadores (0 – 0.2). Determinándose una correlación positiva muy baja entre la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis específica 3, a través del cual se postuló en forma tentativa que “La dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo, de los resultados nos permite lograr nuestro quinto objetivo específico, el cual fue “Determinar la influencia de la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia positiva muy baja entre la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

El sexto objetivo específico, fue determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual se obtienen los resultados de la prueba de correlación de Pearson de .526 y una significancia (bilateral) de ,000 ($P < 0.01$). En valores, el índice de correlación nos muestra que existe una relación moderada por encontrarse dentro de los indicadores (0.4 – 0.6). Determinándose una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis específica 4, a través del cual se postuló en forma tentativa que “La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Como resultado, el estudio permite lograr nuestro sexto objetivo específico, el cual fue “Determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia positiva moderada entre la dimensión empatía de la calidad

de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Por último, el séptimo objetivo específico, fue determinar la influencia de la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; para lo cual se obtienen los resultados de la prueba de correlación de Pearson de .449 y una significancia (bilateral) de ,000 ($P < 0.01$). En valores, el índice de correlación nos muestra que existe una relación moderada por encontrarse dentro de los indicadores (0.4 – 0.6). Por lo que se ha determinado una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios, confirmando la hipótesis específica 5, a través del cual se postuló en forma tentativa que “La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Como resultado, el estudio permite lograr nuestro séptimo objetivo específico, el cual fue “Determinar la influencia de la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”, habiéndose establecido que, en nuestra investigación, existe una influencia positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Comparando los resultados con los citados estudios previos, se obtuvo resultados similares referente a la dimensión elementos tangibles en la investigación realizada por Readher (2017) en la que demuestra que existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013; debido a los resultados Rho de Spearman $Rho = 0.606$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); también Vega (2017) demuestra que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017, debido a los resultados de la prueba Rho de Spearman

Rho=0.328, Sig. (bilateral) = 0.015; ($p \leq 0.05$). En cuanto para la segunda dimensión empatía, Readher (2017) concluye que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013; debido a los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman Rho=0.602, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); también Vega (2017) demuestra con los resultados Rho=0.612, Sig. (bilateral) = 0.000; que existe relación entre la empatía y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017. En cuanto a la tercera dimensión confiabilidad, no se han encontrado estudios previos a efecto de realizar un análisis comparativo. En cuanto a la cuarta dimensión capacidad de respuesta, Readher (2017) concluye que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013; debido a los resultados Rho de Spearman Rho=0.545, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); también Vega (2017) demuestra que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017; debido a los resultados Rho de Spearman Rho=0.661, Sig. (bilateral) = 0.000. En cuanto a la quinta dimensión seguridad, Readher (2017) concluye que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013; debido a los resultados Rho de Spearman Rho=0.474, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); también Vega (2017) concluye que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto grande S.J.L. en el año 2017; debido a los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman Rho=0.662, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

Por lo que, se concluye, que la calidad de prestación de servicio esta correlacionada de forma positiva con la satisfacción de usuarios, así como sus dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de la variable calidad de prestación de servicios están

correlacionadas en forma positiva o directa con la variable satisfacción de usuarios, correspondiendo la correlación más alta las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, la más baja corresponde a empatía y confiabilidad.

V. Conclusiones

- 5.1 Se determinó la existencia de una relación positiva moderada entre las variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,564 con una significancia bilateral .000 ($P < 0.01$); resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis de investigación “La calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017” y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo se logró cumplir con nuestro objetivo general, determinándose que existe influencia positiva moderada entre la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.2 Se determinó el nivel de calidad de prestación de servicios brindado por el personal fiscal y administrativo del Ministerio Publico en el distrito de Trujillo, 2017; en el que se estableció que un 23.6% equivalente a 30 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor de 76.4% equivalente a 97 usuarios califican no satisfactorio la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.3 Asimismo, se determinó el nivel de satisfacción de usuarios del Ministerio Publico en el distrito de Trujillo, 2017; estableciéndose que un 19.7% equivalente a 25 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor con 80.3% equivalente a 102 usuarios señalan no estar satisfechos con la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.4 Se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson es de ,468 con una significación bilateral de .000;($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 –

0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 1: “La dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo se logró cumplir nuestro tercer objetivo específico, determinándose que existe influencia positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

- 5.5 Se determinó una relación positiva baja entre la dimensión empatía de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,377 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.2 – 0.4), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 2: “La dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo se logró cumplir nuestro cuarto objetivo general, determinándose que existe influencia positiva baja entre la dimensión empatía de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.6 Se determinó una relación positiva muy baja entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,179 con una significación bilateral de .045 ($P < 0.05$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0 – 0.2), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 3: “La dimensión confiabilidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo se logró cumplir nuestro quinto objetivo específico, determinándose que existe influencia positiva muy baja entre la dimensión confiabilidad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

- 5.7 Se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson fue de ,526 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 4: “La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo se logró cumplir nuestro sexto objetivo específico, determinándose que existe influencia positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.8 Por último se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson es de ,449 con una significación bilateral de .000 ($P < 0.01$), resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 5: “La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”. Asimismo se logró cumplir nuestro séptimo objetivo específico, determinándose que existe influencia positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.
- 5.9 A modo de conclusión general podríamos afirmar que existe correlación entre la variable calidad de prestación de servicios y sus dimensiones con la variable satisfacción de usuarios, por consiguiente si se mejora la calidad de prestación de servicio por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público se podrá mejorar de manera directa y significativa la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.

VI. Recomendaciones

Las recomendaciones se realizan de acuerdo a los resultados de correlación entre la variable calidad de prestación de servicios y sus dimensiones con la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017:

Elementos tangibles:

- A la Gerencia Central del Ministerio Público, se le recomienda implementar ambientes adecuados y confortables en beneficio de los usuarios, a fin que sean utilizados como salas de espera por los usuarios cuando tengan que esperar su turno para ser atendidos por parte del personal fiscal y administrativo que labora en el Ministerio Público del distrito de Trujillo.
- A la Gerencia Central del Ministerio Público, se le recomienda contar en las áreas de atención al usuario del Ministerio Público del distrito de Trujillo, con materiales de información acerca de los requisitos para interponer una denuncia, sobre las etapas del proceso penal, sobre los trámites administrativos y otros, para conocimiento de los usuarios.

Empatía:

- Al Gerente General de la Escuela del Ministerio Público, se le recomienda crear programas académicos sobre calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios dirigidas al personal fiscal y administrativo a efecto de mejorar la calidad de servicios que se brinda a los usuarios.
- A la Gerencia Central del Ministerio Público, se le recomienda crear protocolos y procedimientos sobre calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios dirigida al personal fiscal y administrativo del Ministerio Público y sea implementado en corto y largo plazo en el Distrito Fiscal de La Libertad a efecto que genere un impacto positivo de forma directa en la ciudadanía.

Confiabilidad y seguridad:

- A la Gerencia General del Área de Recursos Humanos del Ministerio Público, se le recomienda la creación e implementación de un protocolo de trabajo en el que se determine un horario de atención al usuario, proponiendo que se inicie a las 7:45 a 8:45 am, de lunes a viernes a efecto que los usuarios tengan una atención personalizada por el personal fiscal, la misma que deberá ser coordinada con el Presidente del Poder Judicial a efecto de no programar diligencias en dicha hora laboral.

Capacidad de respuesta

- Al Fiscal de la Nación, se le recomienda la creación de nuevas Fiscalías Penales Corporativas en el Distrito Fiscal de La Libertad y por ende la contratación o nombramiento de Fiscales provinciales y adjuntos a efecto que disminuya la carga procesal.
- Al Fiscal de la Nación, se le recomienda la conversión de Fiscalías Penales Corporativas de otros distritos fiscales que tengan mínima carga procesal al Distrito Fiscal de La Libertad, a efecto de disminuir la carga procesal.
- A la Gerencia Central del Ministerio Público se le recomienda crear nuevas plazas de asistentes en función fiscal a efecto de coadyuvar con la labor fiscal y crear nuevas áreas de atención al usuario a efecto de brindar por parte del personal administrativo un servicio personalizado, rápido y eficaz a los usuarios.

VII. Referencias

- Ministerio Público, (2015) Anuario Estadístico. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/Docs/files/ANUARIO_ESTADISTICO_2015.pdf.
- Ministerio Público, (2016) Anuario Estadístico. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/anuario_estadistico_2016.pdf.
- Ministerio Público, (2017) Boletín Estadístico Julio 2017. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/boletin_estadistico_julio_v1.pdf.
- Peltroche, E. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. (Tesis de maestría en administración, facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo - Trujillo).
- Redhead, R. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis de maestría en Gerencia de Servicio de Salud, facultad de Medicina, Universidad Nacional de San Marcos - Lima).
- Vega H. (2017) Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017. (Tesis de maestría en administración, facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo - Lima).

VIII. Anexos

Anexo N° 01: Instrumentos

Cuestionario N° 1 – variable calidad de prestación de servicios

CUESTIONARIO TIPO TEST SOBRE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino []

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para medir el nivel de calidad de prestación de servicios brindados por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en la provincia de Trujillo en el año 2017. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que su aporte personal a los resultados de la presente investigación científica permitirán mejorar los indicadores de eficacia y eficiencia en la gestión pública y contribuir con la sociedad.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 11 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que se aproxime más a la realidad de su institución, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro laboral.

- Si ello no influye nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si influye pocas veces, marca la alternativa **A VECES (2)**
- Si influye muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (3)**
- Si influye continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (4)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio.				
2	El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable.				

3	Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos.				
4	Los ambientes de espera son confortables y cómodos.				
EMPATÍA					
5	El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal.				
6	El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio.				
7	En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada.				
CONFIABILIDAD					
8	Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal.				
10	El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, requerimientos y providencias.				
SEGURIDAD					
11	Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso.				

Gracias por su colaboración.

Cuestionario N° 2 – variable satisfacción de usuarios

CUESTIONARIO TIPO TEST SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino []

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Ministerio Público por un servicio. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando su aporte personal a los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la productividad de la administración pública y por ende la sociedad.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 9 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (4)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
1	El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido designado.				
2	El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales.				
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA					
3	Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos últimos años, por parte del personal fiscal y administrativo.				
VALOR PERCIBIDO					
4	Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo.				

CONFIANZA					
5	Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad.				
6	Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso.				
7	Siente confianza en respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del personal fiscal y administrativo.				
SATISFACCIÓN GLOBAL					
8	En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de búsqueda de atención?.				
9	El términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?.				

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				CALIDAD	CONSERVENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	¿Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio?	Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generada antes y después de haber recibido un producto o servicio. Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generada antes y después de haber recibido un producto o servicio.	/			/		/		/						
		¿El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable?		/			/		/		/						
		¿Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos?		/			/		/		/						
		¿Los ambientes de espera son confortables y cómodos?		/			/		/		/						
	EMPATÍA	¿El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal?		/			/		/		/		/				
		¿El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio?		/			/		/		/		/				
		¿En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada?		/			/		/		/		/				
	CONFIABILIDAD	¿Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso?		/			/		/		/		/				
	CALIDAD DE RESPUESTA	¿El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal?		/			/		/		/		/				
		¿El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, resoluciones y providencias?		/			/		/		/		/				
	SEGURIDAD	¿Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso?		/			/		/		/		/				


JONATHAN C. CORTILLO VELA
 FIRMA DEL EVALUADOR
 Fiscal Adjunto Provincial
 Fiscalía Provincial Corporativa
 Especializada contra la Criminalidad
 Organizada de la Libertad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				CALIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	¿El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido		/		/		/		/		/			
		¿El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales?		/		/		/		/		/			
	CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	¿Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos		/		/		/		/		/			
		¿Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo?		/		/		/		/		/			
	CONFIANZA	¿Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad?		/		/		/		/		/			
		¿Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso?		/		/		/		/		/			
		¿Siente confianza en respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del		/		/		/		/		/			
	SATISFACCIÓN GLOBAL	¿En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de		/		/		/		/		/			
¿El términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida??.			/		/		/		/		/				

.....FIRMA DEL EVALUADOR.....
JONATHAN C. PORTILLO VELA
 Fiscal Adjunto Prejudicial (T)
 Fiscalía Provincial Corporativa
 Especializada contra la Criminalidad
 Organización de la Libertad

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

OBJETIVO: Determinar la confiabilidad del instrumento.

DIRIGIDO al: Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JONATHAN CIRILO PORTILLO VELA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO.

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES


 JONATHAN C. PORTILLO VELA
FIRMA DEL EVALUADOR
 Fiscalía Provincial Corporativa
 Especializada contra la Criminalidad
 Organizada de la Libertad

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				CALIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	¿Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio?	Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generado antes y después de haber recibido un producto o servicio. Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generado antes y después de haber recibido un producto o servicio.		/		/		/		/		/				
		¿El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable?			/		/		/		/		/				
		¿Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos?			/		/		/		/		/				
		¿Los ambientes de espera son confortables y cómodos?			/		/		/		/		/				
	EMPATÍA	¿El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal?			/		/		/		/		/		/		
		¿El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio?			/		/		/		/		/		/		
		¿En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada?			/		/		/		/		/		/		
	CONFIABILIDAD	¿Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso?			/		/		/		/		/		/		
	CALIDAD DE RESPUESTA	¿El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal?			/		/		/		/		/		/		
		¿El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, requerimientos y providencias?			/		/		/		/		/		/		
	SEGURIDAD	¿Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso?			/		/		/		/		/		/		

NATALI PILAR ULLOA MELGAREJO
Fiscal Adjunta Provincial
Especializada Corporativa Contra
la Criminalidad Organizada
Distrito Fiscal La Libertad

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				CALIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	¿El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido			/		/		/		/		/		
		¿El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales?			/		/		/		/		/		
	CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	¿Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos			/		/		/		/		/		
		¿Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo?.			/		/		/		/		/		
	VALOR PERCIBIDO	¿Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad?			/		/		/		/		/		
		¿Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso?			/		/		/		/		/		
		¿Siente confianza en respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del			/		/		/		/		/		
	SATISFACCIÓN GLOBAL	¿En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de			/		/		/		/		/		
¿En términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?.				/		/		/		/		/			


 NATALI PILAR ULLOA MELÉNDEZ
 Fiscal Adjunta Provincial
 Especializada Corporativa Contra
 la Criminalidad Organizada
 Distrito Fiscal La Libertad

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

OBJETIVO: Determinar la confiabilidad del instrumento.

DIRIGIDO a: Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NATALI PILAR ULLA MELENDEZ.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO.

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES


 NATALI PILAR ULLA MELENDEZ
 Fiscal Adjunto Provincial
 Especializada Cooperativa Contra
 la Criminalidad Organizada
 Policía Civil La Libertad

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				CALIDAD	CONSISTENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	¿Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio?	Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generado antes y después de haber recibido un producto o servicio. Dimensiones. La calidad de prestación de servicio puede definirse como la satisfacción del usuario o cliente generado antes y después de haber recibido un producto o servicio.		/		/		/		/		/				
		¿El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable?			/		/		/		/		/				
		¿Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realizan las consultas o trámites administrativos?			/		/		/		/		/				
		¿Los ambientes de espera son confortables y cómodos?			/		/		/		/		/				
	EMPATÍA	¿El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal?			/		/		/		/		/		/		
		¿El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio?			/		/		/		/		/		/		
		¿En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada?			/		/		/		/		/		/		
	CONFIABILIDAD	¿Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso?			/		/		/		/		/		/		
	CALIDAD DE RESPUESTA	¿El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme en la atención de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal?			/		/		/		/		/		/		
		¿El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, resoluciones y recomendaciones?			/		/		/		/		/		/		
	SEGURIDAD	¿Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso?			/		/		/		/		/		/		

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				CALIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	¿El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido			/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		¿El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales?			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	¿Observo mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los días			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		¿Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo?			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	CONFIANZA	¿Siente confianza en la institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad?			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		¿Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso?			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		¿Siente confianza en respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	SATISFACCIÓN GLOBAL	¿En términos generales ¿usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
¿(En términos generales ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?)?				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

OBJETIVO: Determinar la confiabilidad del instrumento.

DIRIGIDO al: Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: YONI FATEO VALIENTE SALDAÑA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR.

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES	
----------------------	--


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 03: Matriz de tabulación piloto para la validación del instrumento

USUARIOS	VARIABLE: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS											VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL
ENCUESTADO 1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
ENCUESTADO 2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	41	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
ENCUESTADO 3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
ENCUESTADO 4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	35	2	3	4	3	3	4	3	3	3	28
ENCUESTADO 5	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
ENCUESTADO 6	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
ENCUESTADO 7	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	28	2	3	3	2	3	2	2	3	3	23
ENCUESTADO 8	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	29	3	3	1	2	3	2	2	2	2	20
ENCUESTADO 9	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	35	3	3	1	3	3	3	3	2	2	23
ENCUESTADO 10	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
ENCUESTADO 11	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28	3	2	2	3	3	2	3	3	3	24
ENCUESTADO 12	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	24	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
ENCUESTADO 13	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
ENCUESTADO 14	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ENCUESTADO 15	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	30	2	2	2	2	3	3	3	2	2	21
ENCUESTADO 16	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	34	2	3	2	2	3	2	2	2	2	20
ENCUESTADO 17	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	34	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
ENCUESTADO 18	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
ENCUESTADO 19	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	3	2	3	3	3	3	4	4	28
ENCUESTADO 20	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25

Anexo N° 04: Validación de instrumento

Rangos de Fiabilidad

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable Calidad de Prestación de Servicios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	12

Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable Satisfacción de Usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	10

Anexo N° 05: Constancia de aplicación del instrumento



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

EL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO PÚBLICO –
GERENCIA ADMINISTRATIVA DE LA LIBERTAD.

HACE CONSTAR:

Que, la maestra Mariela Roncal Trujillo, identificado con DNI N° 40597424, alumna de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, ha aplicado los instrumentos de Investigación consistentes en un cuestionario de Calidad de prestación de servicios y un cuestionario de Satisfacción de usuarios, dirigidos a los usuarios del Ministerio Público, referente a la tesis: "Calidad de prestación de servicios y satisfacción del usuario del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017".

Se expide la presente a solicitud escrita de la interesada, para los fines educativos que estime pertinentes.

Trujillo, 28 de diciembre del 2017.

Mg. MABY E. BUENO MATIENZO
JEFE DE AREA
POTENCIAL HUMANO
Gerencia Administrativa - La Libertad
Ministerio Público

Anexo N° 06: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera la Calidad de prestación de servicios influye en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo, 2017?	General	La Calidad de prestación de servicios influye en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo, 2017.	Variable independiente: Calidad de prestación de servicios	Elementos tangibles	¿Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio?
	Determinar la influencia de la Calidad de prestación de servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo, 2017.				¿El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable?.
	Específicos:				¿Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos?
	OE1: Establecer el nivel de la Calidad de prestación de servicios en el Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.				¿Los ambientes de espera son confortables y cómodos?.
	OE2: Establecer el nivel de la Satisfacción de usuarios en el Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.			Empatía	¿El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal?
	OE3: Determinar la influencia de la dimensión de Elementos tangibles de la Calidad de prestación				¿El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio?.

de servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.			¿En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada?.
OE4: Determinar la influencia de la dimensión de Empatía de la Calidad de prestación de servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.		Confiabilidad	¿Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso?.
OE5: Determinar la influencia de la dimensión de Confiabilidad de la Calidad de prestación de servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.		Calidad de respuesta	¿El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal?
			¿El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, requerimientos y providencias?
		Seguridad	¿Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso?
OE6: Determinar la influencia de la dimensión de Capacidad de respuesta de la Calidad de prestación de servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.	Variable dependiente: satisfacción de usuarios	Calidad funcional percibida	¿El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido designado?.
			¿El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales?
OE7: Determinar la influencia de la dimensión de Seguridad de la Calidad de prestación de		Calidad técnica percibida	¿Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos últimos años, por parte del personal fiscal y administrativo?

servicios en la Satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el Distrito de Trujillo.				Valor percibido	¿Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo?.
				Confianza	¿Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad?
					¿Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso?
					¿Siente confianza en respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del personal fiscal y administrativo?
				Satisfacción global	¿En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de búsqueda de atención?.
					¿El términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?..?.

Anexo N° 07: Operacionalización de la variable – Calidad de prestación de servicios

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Prestación de Servicios	La calidad de prestación de servicio se define como la satisfacción del usuario o cliente generada antes y después de haber recibido un producto o servicio.	Cuestionario aplicado a los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo sobre la calidad de servicios que brinda el personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo.	Elementos tangibles	Se cuenta con instalaciones modernas y atractivas para brindar un buen servicio.	1, 2, 3 y 4	Likert: Nunca A veces Casi siempre Siempre
				El personal fiscal y administrativo tienen una apariencia limpia y agradable.		
				Se cuenta con materiales de información en el lugar donde se realiza las consultas o trámites administrativos.		
				Los ambientes de espera son confortables y cómodos		
			Empatía	El personal fiscal y administrativo está atento a mis consultas sobre mi proceso penal.	5, 6 y 7	
				El personal fiscal y administrativo se muestra amable y cortés al momento de brindarme un servicio.		
				En mesa de partes o en el área de atención al cliente me prestan una atención personalizada.		
			Confiabilidad	Es confiable la información recibida por el personal fiscal y administrativo sobre mi proceso.	8	
			Capacidad de respuesta	El personal fiscal y administrativo siempre están dispuestos en atenderme y ayudarme en la absolución de mis consultas o trámites sobre mi proceso penal.	9 y 10	
				El personal fiscal y administrativo cumplen dentro del plazo legal en emitir sus disposiciones, requerimientos y providencias.		
Seguridad	Me siento seguro de la imparcialidad del fiscal que se encuentra a cargo de mi proceso.	11				

Anexo N° 08: Operacionalización de la variable – Satisfacción de usuarios

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es la percepción de satisfacción generada en el usuario sobre un servicio recibido por parte del personal Fiscal y Administrativo del Ministerio Público del distrito de Trujillo	Cuestionario aplicado a los usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo sobre la satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	El personal fiscal y administrativo se encuentra capacitado para realizar su labor por el cual ha sido designado	1 y 2	Likert: Nunca A veces Casi siempre Siempre
				El personal fiscal y administrativo se preocupan por cumplir con sus obligaciones y deberes laborales		
			Calidad técnica percibida	Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal que se brinda a los usuarios en los dos últimos años, por parte del personal fiscal y administrativo.	3	
			Valor percibido	Ha sido de utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal y administrativo.	4	
			Confianza	Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad.	5, 6 y 7	
				Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso.		
				Siente confianza en el respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del personal fiscal y administrativo.		
			Satisfacción global	En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron su consulta o reclamo motivo de búsqueda de atención?	8 y 9	
				En términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?		

Anexo N° 09: Matriz de tabulación de la muestra conformada por 127 usuarios

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	SUM_A_CP_S	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	SUMA_SATI_S	SUM_CP_D1	SUM_CP_D2	SUM_CP_D3	SUM_CP_D4	SUM_CP_D5	SUM_SAT_D1	SUM_SAT_D2	SUM_SAT_D3	SUM_SAT_D4	SUM_SAT_D5
ENCUESTADO 1	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	37	3	4	2	3	3	4	3	4	3	29	12	11	3	7	4	7	2	3	10	7
ENCUESTADO 2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	40	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30	14	10	4	8	4	6	4	3	9	8
ENCUESTADO 3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	9	9	3	6	1	6	2	3	9	6
ENCUESTADO 4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42	3	3	2	4	4	4	4	4	4	32	15	12	3	8	4	6	2	4	12	8
ENCUESTADO 5	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	2	2	2	2	3	23	7	8	2	6	3	6	3	3	6	5
ENCUESTADO 6	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	24	3	2	3	3	2	3	2	2	2	22	8	6	3	4	3	5	3	3	7	4
ENCUESTADO 7	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	23	2	3	1	2	2	2	2	2	2	18	6	7	2	5	3	5	1	2	6	4
ENCUESTADO 8	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	29	2	3	2	3	2	2	2	2	2	20	11	8	2	5	3	5	2	3	6	4
ENCUESTADO 9	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	13	10	3	6	3	6	4	3	9	6
ENCUESTADO 10	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	13	12	3	7	3	6	3	3	10	6
ENCUESTADO 11	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	12	12	3	6	3	8	4	4	9	6
ENCUESTADO 12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	13	11	4	6	3	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37	3	4	3	3	3	3	3	2	2	26	12	9	4	8	4	7	3	3	9	4
ENCUESTADO 14	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	27	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	11	7	2	5	2	6	3	3	7	4
ENCUESTADO 15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	38	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32	14	9	3	8	4	8	3	4	11	6
ENCUESTADO 16	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	18	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	6	6	1	4	1	4	2	2	6	6
ENCUESTADO 17	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	27	2	3	4	1	2	2	2	3	3	22	7	8	2	6	4	5	4	1	6	6
ENCUESTADO 18	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	7	6	2	6	2	4	2	2	8	6
ENCUESTADO 19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	13	9	3	6	3	8	4	4	9	7
ENCUESTADO 20	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	1	2	1	2	1	13	5	5	1	2	1	3	1	2	4	3
ENCUESTADO 21	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	11	9	2	5	2	6	2	3	8	6
ENCUESTADO 22	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	25	3	2	2	2	2	3	2	3	3	22	9	7	3	4	2	5	2	2	7	6
ENCUESTADO 23	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	18	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	7	4	2	4	1	3	1	2	3	2
ENCUESTADO 24	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	26	3	2	2	3	2	2	2	2	2	20	7	8	3	6	2	5	2	3	6	4

ENCUESTADO 25	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	30	2	2	3	3	3	3	3	3	25	11	8	2	6	3	4	3	3	9	6	
ENCUESTADO 26	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	36	3	2	1	3	3	4	4	3	2	25	13	10	3	7	3	5	1	3	11	5
ENCUESTADO 27	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	26	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	8	8	2	6	2	4	2	2	6	6
ENCUESTADO 28	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	38	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	12	12	3	7	4	6	3	4	11	7
ENCUESTADO 29	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	11	9	3	8	3	8	3	4	12	8
ENCUESTADO 30	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	23	2	2	1	2	2	1	2	2	2	16	5	9	2	5	2	4	1	2	5	4
ENCUESTADO 31	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	9	8	4	8	4	7	3	4	12	8
ENCUESTADO 32	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	26	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25	7	9	2	6	2	6	2	3	8	6
ENCUESTADO 33	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	16	2	1	1	1	1	1	2	2	2	13	6	4	1	4	1	3	1	1	4	4
ENCUESTADO 34	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	7	8	3	6	3	6	3	3	8	6
ENCUESTADO 35	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	5	4	1	2	1	3	2	2	6	4
ENCUESTADO 36	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	10	10	4	6	3	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 37	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	15	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11	5	6	1	2	1	3	1	1	4	2
ENCUESTADO 38	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	30	2	1	1	2	2	2	1	1	1	13	11	8	3	6	2	3	1	2	5	2
ENCUESTADO 39	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	27	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	10	7	2	5	3	4	2	2	6	6
ENCUESTADO 40	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	11	9	3	6	3	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 41	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	3	35	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	10	10	4	8	3	6	3	3	6	6
ENCUESTADO 42	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	27	3	3	2	3	3	3	2	2	2	23	9	7	3	5	3	6	2	3	8	4
ENCUESTADO 43	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	31	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	11	8	3	6	3	6	3	3	6	6
ENCUESTADO 44	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	31	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	12	9	2	5	3	5	3	2	7	4
ENCUESTADO 45	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	11	8	3	6	3	6	2	3	9	6
ENCUESTADO 46	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	2	3	2	24	9	9	3	6	3	6	2	3	8	5
ENCUESTADO 47	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	11	8	3	5	3	4	1	2	6	4
ENCUESTADO 48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30	13	9	3	6	3	7	3	3	9	8
ENCUESTADO 49	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	29	3	2	1	1	1	1	1	1	1	12	12	6	3	5	3	5	1	1	3	2
ENCUESTADO 50	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	6	9	3	5	3	6	3	3	6	6
ENCUESTADO 51	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	29	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	11	9	2	5	2	5	3	3	9	4
ENCUESTADO 52	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	25	2	2	1	2	3	2	3	2	3	20	6	8	3	6	2	4	1	2	8	5
ENCUESTADO 53	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	8	7	2	4	2	6	2	2	9	6

ENCUESTADO 54	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	3	3	3	3	3	3	28	12	9	3	6	3	7	3	3	9	6	
ENCUESTADO 55	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	9	8	3	6	3	6	2	3	9	5
ENCUESTADO 56	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	30	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30	13	6	2	6	3	6	4	3	9	8
ENCUESTADO 57	1	4	1	1	4	4	4	4	3	2	3	31	3	2	2	3	4	4	3	3	3	27	7	12	4	5	3	5	2	3	11	6
ENCUESTADO 58	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	2	3	2	2	3	2	2	22	10	9	3	6	3	6	2	3	7	4
ENCUESTADO 59	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	26	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	7	8	3	5	3	4	2	1	6	4
ENCUESTADO 60	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	20	2	2	1	1	2	1	2	1	2	14	7	6	2	4	1	4	1	1	5	3
ENCUESTADO 61	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39	3	3	3	3	4	3	2	3	4	28	12	11	4	8	4	6	3	3	9	7
ENCUESTADO 62	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	21	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	9	6	1	4	1	6	3	3	6	6
ENCUESTADO 63	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	31	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	11	9	2	6	3	5	2	2	6	4
ENCUESTADO 64	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	34	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24	15	10	3	4	2	6	2	3	9	4
ENCUESTADO 65	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	9	7	3	6	2	6	3	3	11	8
ENCUESTADO 66	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	23	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	5	6	3	6	3	4	2	3	9	6
ENCUESTADO 67	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	2	32	2	2	3	3	3	3	3	4	4	27	11	10	3	6	2	4	3	3	9	8
ENCUESTADO 68	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	12	12	3	6	3	4	2	2	9	6
ENCUESTADO 69	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	6	6	1	4	1	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 70	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	11	11	3	7	4	6	3	3	10	7
ENCUESTADO 71	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	40	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	15	12	4	6	3	7	3	4	10	6
ENCUESTADO 72	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	30	2	2	2	3	2	2	2	3	3	21	10	9	2	6	3	4	2	3	6	6
ENCUESTADO 73	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	11	12	3	6	3	6	2	3	9	6
ENCUESTADO 74	3	3	1	4	4	4	4	1	4	4	1	33	4	4	1	4	2	2	2	3	3	25	11	12	1	8	1	8	1	4	6	6
ENCUESTADO 75	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	27	2	3	2	2	3	2	3	2	3	22	10	8	2	5	2	5	2	2	8	5
ENCUESTADO 76	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	7	6	2	3	2	4	2	2	6	4
ENCUESTADO 77	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	35	2	3	1	3	3	2	3	2	3	22	11	9	4	8	3	5	1	3	8	5
ENCUESTADO 78	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	11	9	3	6	3	6	3	3	10	6
ENCUESTADO 79	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	39	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	13	12	3	8	3	6	4	3	9	7
ENCUESTADO 80	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	24	2	2	2	2	1	1	1	2	2	15	11	6	2	4	1	4	2	2	3	4	
ENCUESTADO 81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	12	9	3	6	3	6	3	3	10	8
ENCUESTADO 82	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	18	2	2	1	2	1	1	1	1	1	12	6	7	2	2	1	4	1	2	3	2

ENCUESTADO 83	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	27	3	2	2	3	2	3	3	2	3	23	11	8	2	4	2	5	2	3	8	5
ENCUESTADO 84	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23	10	9	3	6	3	6	3	3	7	4
ENCUESTADO 85	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	27	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	9	8	2	6	2	4	2	2	4	4
ENCUESTADO 86	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	27	3	2	1	3	2	2	2	2	2	19	8	8	2	6	3	5	1	3	6	4
ENCUESTADO 87	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	35	3	2	2	3	2	2	2	3	3	22	11	11	3	7	3	5	2	3	6	6
ENCUESTADO 88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29	13	12	4	8	4	7	3	3	9	7
ENCUESTADO 89	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	28	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16	9	8	2	6	3	4	2	2	5	3
ENCUESTADO 90	2	3	1	2	1	2	2	1	3	3	3	23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	8	5	1	6	3	4	2	2	8	6
ENCUESTADO 91	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	10	7	2	5	2	6	3	4	12	8
ENCUESTADO 92	2	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1	20	1	2	1	1	1	1	1	2	2	12	6	6	3	4	1	3	1	1	3	4
ENCUESTADO 93	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	9	5	2	4	2	4	1	2	6	4
ENCUESTADO 94	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	13	8	2	6	3	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 95	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	34	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	10	10	3	8	3	7	3	3	10	6
ENCUESTADO 96	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3	31	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	10	10	2	6	3	5	2	2	9	6
ENCUESTADO 97	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	14	11	3	6	3	6	3	3	7	6
ENCUESTADO 98	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	9	9	2	6	3	6	2	3	9	6
ENCUESTADO 99	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	28	3	3	2	3	2	2	2	2	2	21	11	9	2	4	2	6	2	3	6	4
ENCUESTADO 100	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	28	3	4	3	2	2	2	3	3	2	24	9	8	2	6	3	7	3	2	7	5
ENCUESTADO 101	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	29	2	3	3	2	3	2	2	3	3	23	11	8	2	5	3	5	3	2	7	6
ENCUESTADO 102	2	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	28	2	2	3	3	3	4	4	2	2	25	8	12	2	4	2	4	3	3	11	4
ENCUESTADO 103	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	11	3	8	2	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 104	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	11	9	3	6	3	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 105	2	4	2	1	3	3	1	2	3	2	2	25	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14	9	7	2	5	2	3	1	2	4	4
ENCUESTADO 106	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	29	4	3	2	2	2	3	3	3	3	25	11	10	2	4	2	7	2	2	8	6
ENCUESTADO 107	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	35	4	4	3	4	2	4	2	2	4	29	11	12	2	8	2	8	3	4	8	6

ENCUESTADO 108	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	19	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	7	5	1	4	2	3	2	2	3	2
ENCUESTADO 109	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	9	4	6	4	6	3	3	9	6
ENCUESTADO 110	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	25	2	2	2	2	1	1	1	2	2	15	7	8	2	6	2	4	2	2	3	4	
ENCUESTADO 111	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	30	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	10	8	3	6	3	6	3	2	8	4	
ENCUESTADO 112	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	25	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20	8	6	2	6	3	6	2	2	6	4	
ENCUESTADO 113	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	28	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23	12	6	2	6	2	6	3	2	6	6	
ENCUESTADO 114	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	18	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	7	6	2	2	1	4	2	2	3	2	
ENCUESTADO 115	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	29	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24	11	7	2	6	3	6	3	2	7	6	
ENCUESTADO 116	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	23	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	11	6	1	4	1	5	2	2	6	4	
ENCUESTADO 117	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	10	9	2	6	3	6	2	3	9	6	
ENCUESTADO 118	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	7	6	1	4	2	4	1	2	6	4	
ENCUESTADO 119	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	10	9	2	6	2	4	2	2	6	4	
ENCUESTADO 120	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	10	9	2	5	2	4	2	2	6	4	
ENCUESTADO 121	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	31	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	11	9	2	6	3	4	2	3	9	6	
ENCUESTADO 122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	3	3	2	2	2	2	2	20	8	6	2	4	2	4	3	3	6	4	
ENCUESTADO 123	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	26	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	9	6	2	6	3	4	2	3	9	6	
ENCUESTADO 124	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	11	8	3	5	2	5	2	2	6	4	
ENCUESTADO 125	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	11	9	3	6	3	6	3	2	9	6	
ENCUESTADO 126	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	7	6	1	4	2	4	2	2	6	4	
ENCUESTADO 127	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	27	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	8	8	2	6	3	4	2	3	9	6	

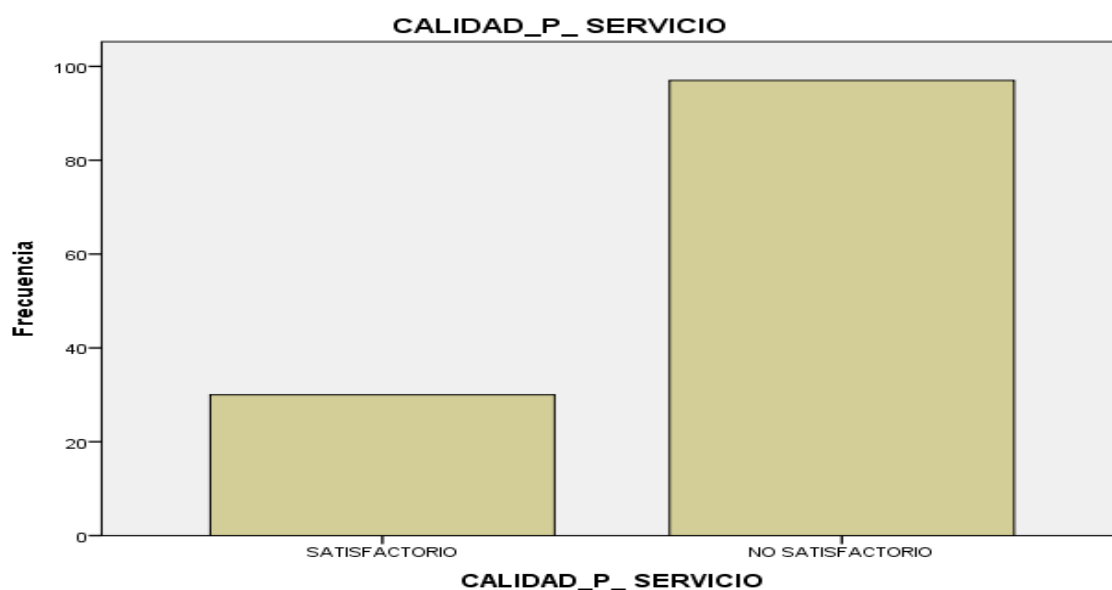
Anexo N° 10: Tablas y gráficos

Tabla y gráfico N° 01

Usuarios del Ministerio Público según calidad de prestación de servicios percibido en el distrito de Trujillo, 2017

CALIDAD_P_SERVICIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SATISFACTORIO	30	23,6	23,6	23,6
NO SATISFACTORIO	97	76,4	76,4	100,0
Total	127	100,0	100,0	



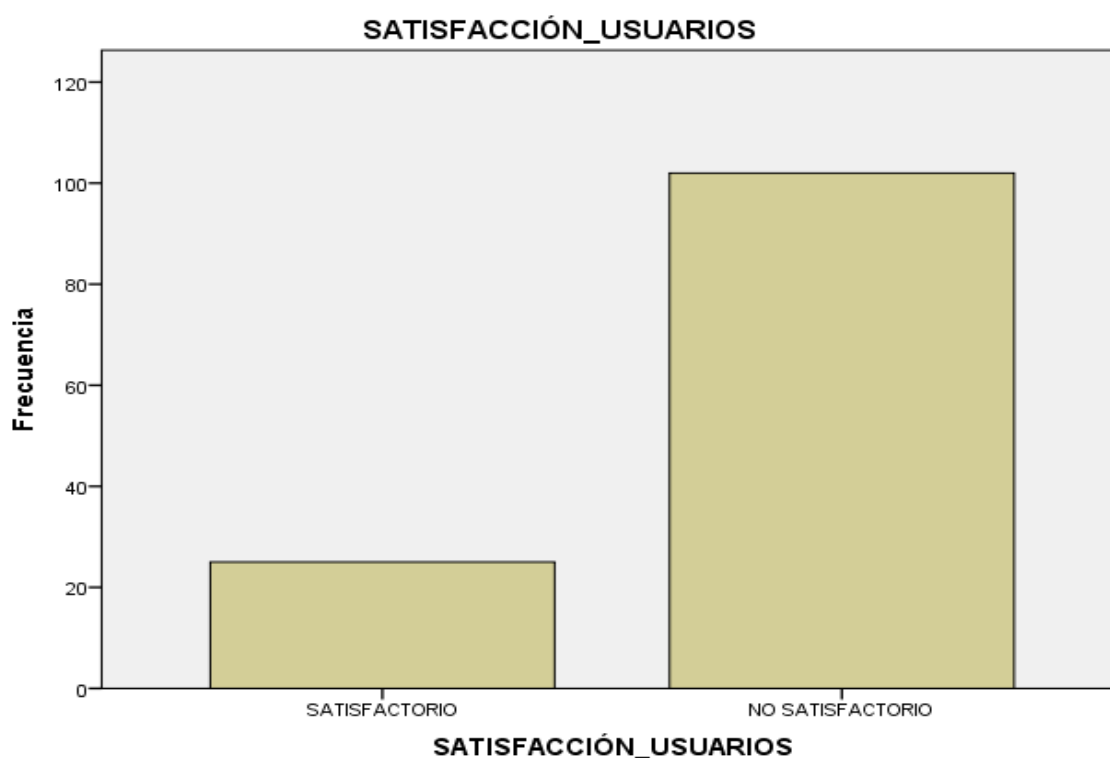
Interpretación: De la Tabla y gráfico N° 01, de la Variable Independiente “Calidad de prestación de servicios”. Según los resultados se puede observar que un 23.6% (30 usuarios) encuestados califican que es satisfactorio, seguido de un mayor predominio con 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Tabla y gráfico N° 02

Usuarios del Ministerio Público según satisfacción de usuarios percibido en el distrito de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN_USUARIOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SATISFACTORIO	25	19,7	19,7	19,7
NO SATISFACTORIO	102	80,3	80,3	100,0
Total	127	100,0	100,0	



Interpretación: De la Tabla y gráfico N° 02, de la Variable Dependiente "Satisfacción de usuarios". Según los resultados se puede observar que solo un 19.7% (25 usuarios) encuestados consideran satisfactorio, seguido de un mayor predominio con 80.3% (102 usuarios) consideran no satisfactorio con la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

Tabla y gráfico N° 03

Hipótesis de investigación: Correlaciones entre las variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

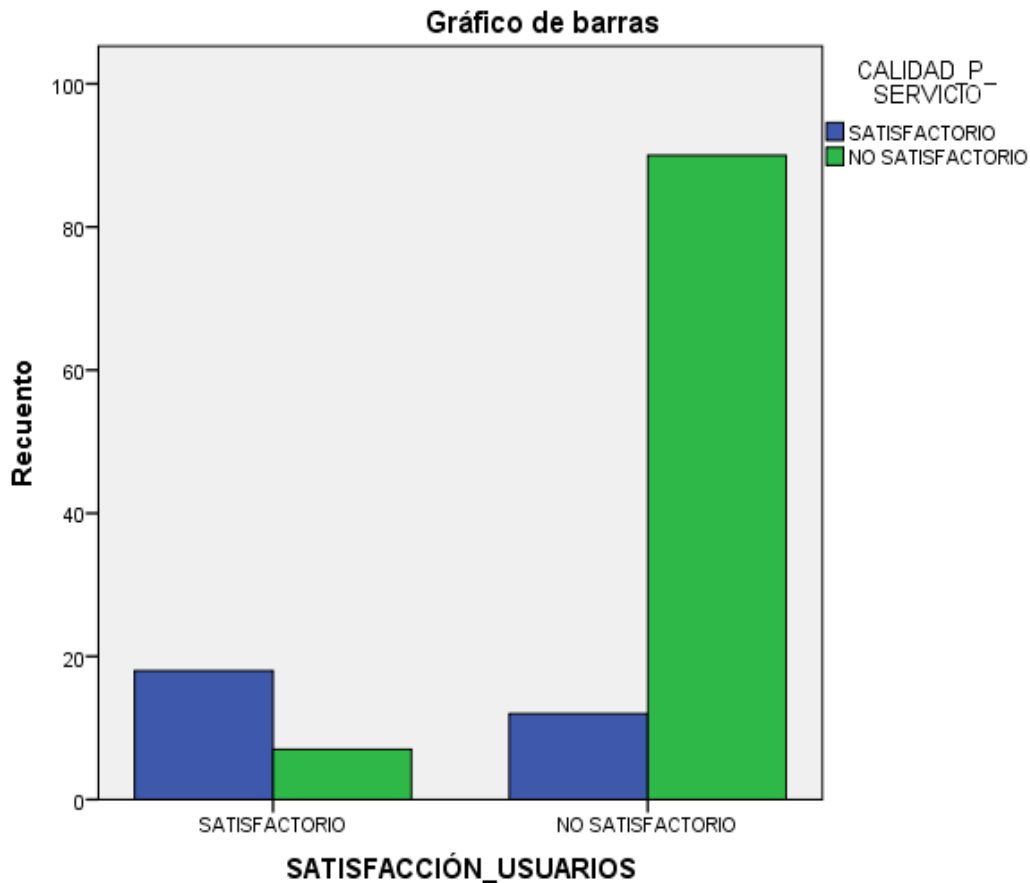
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*CALIDAD_P_SERVICIO

			CALIDAD_P_SERVICIO		Total
			SATISFACT ORIO	NO SATISFACT ORIO	
SATISFACCIÓN_U SUARIOS	SATISFACTORI)	Recuento % del total	18 14,2%	7 5,5%	25 19,7%
	NO SATISFACTORI O	Recuento % del total	12 9,4%	90 70,9%	102 80,3%
Total		Recuento % del total	30 23,6%	97 76,4%	127 100,0%

Correlaciones

		CALIDAD_P_ SERVICIO	SATISFACCIÓN_US UARIOS
CALIDAD_P_ SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
SATISFACCIÓN_USUARI OS	Correlación de Pearson	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

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



Interpretación: En la Tabla y gráfico N° 03, se observa las correlaciones de la variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios, del cual se interpreta que la calidad de prestación de servicio es satisfactorio con 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominio por la no satisfacción con un valor de 80.3% (102 usuarios); y referente a la variable satisfacción de usuarios del Ministerio Público, un 23.6% (30 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,564 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$)

Tabla y gráfico N° 04

Hipótesis Específica 1: Correlaciones de los elementos tangibles de la variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

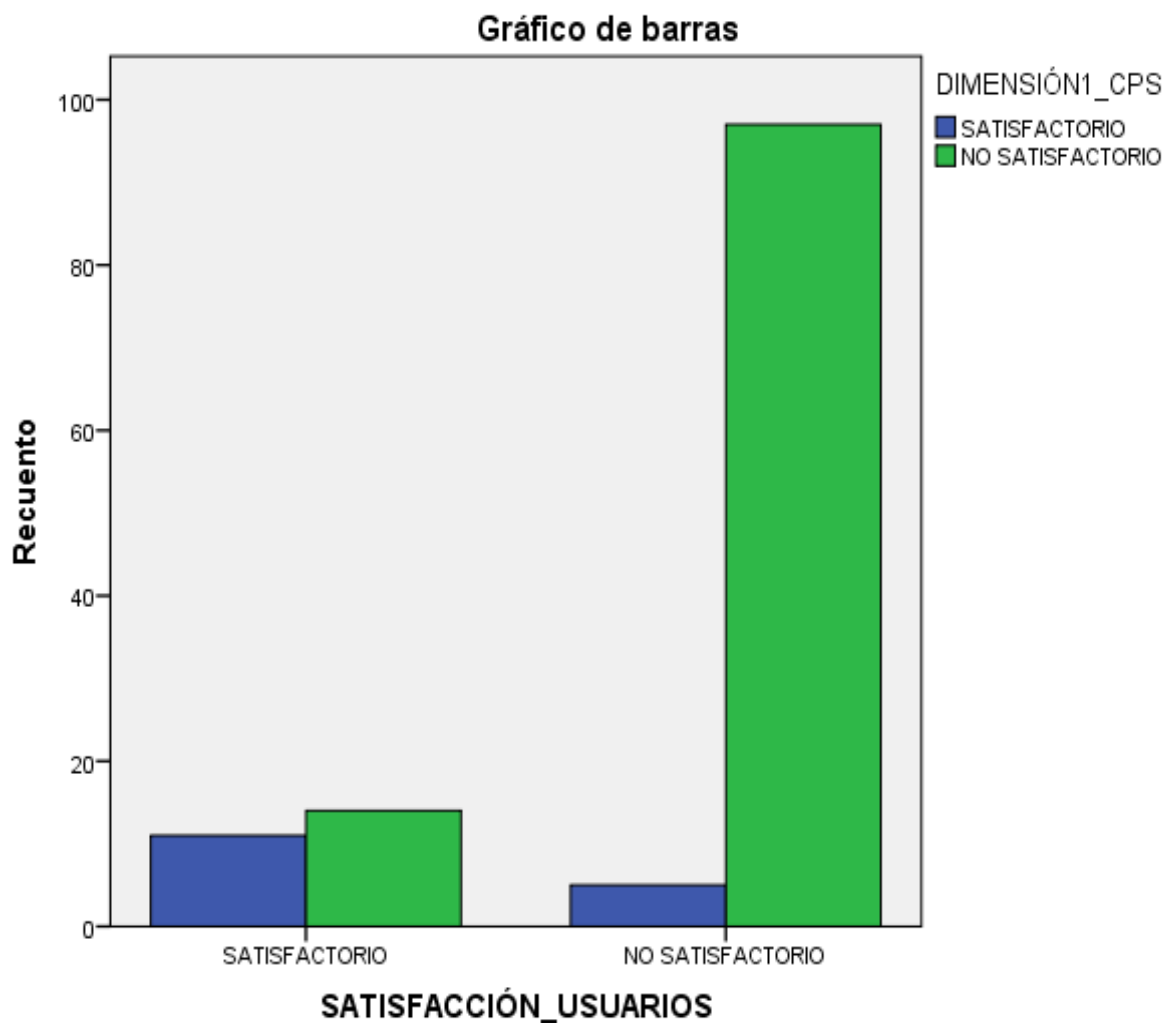
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*DIMENSIÓN1_CPS

			DIMENSIÓN1_CPS		Total
			SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	
SATISFACCIÓN_USUARIOS	SATISFACTORIO	Recuento	11	14	25
		% del total	8,7%	11,0%	19,7%
OS	NO SATISFACTORIO	Recuento	5	97	102
		% del total	3,9%	76,4%	80,3%
Total		Recuento	16	111	127
		% del total	12,6%	87,4%	100,0%

Correlaciones

		SATISFACCIÓN_USUARIOS	DIMENSIÓN1_CPS
SATISFACCIÓN_USUARIOS	Correlación de Pearson	1	,468**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
DIMENSIÓN1_CPS	Correlación de Pearson	,468**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

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



Interpretación: Se considera como primera dimensión de la variable calidad de prestación de servicios a los elementos tangibles, en la Tabla y gráfico N° 04 se observa las correlaciones de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público, 2017; del cual se interpreta que la dimensión de elementos tangibles es satisfactorio con un 19,7% (25 usuarios) seguido de un porcentaje predominante de 80.3% (102 usuarios) que considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 12.6% (16 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 87.4% (127 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,468 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$).

Tabla y gráfico N° 05

Hipótesis Específica 2: Correlaciones de la empatía de la variables calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

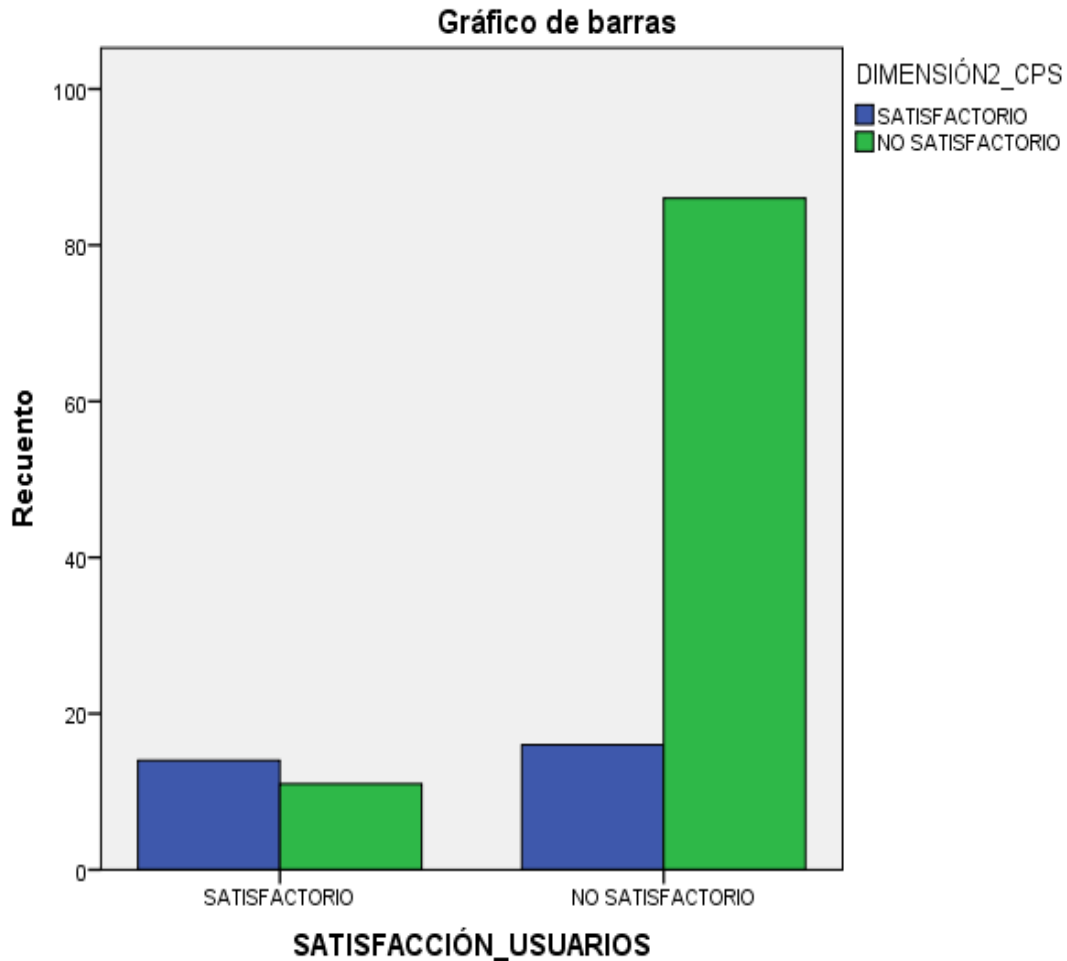
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*DIMENSIÓN2_CPS

			DIMENSIÓN2_CPS		Total
			SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	
SATISFACCIÓN_USUARIOS	SATISFACTORIO	Recuento	14	11	25
		% del total	11,0%	8,7%	19,7%
	NO SATISFACTORIO	Recuento	16	86	102
		% del total	12,6%	67,7%	80,3%
Total		Recuento	30	97	127
		% del total	23,6%	76,4%	100,0%

Correlaciones

	SATISFACCIÓN_USUARIOS	DIMENSIÓN2_CPS
SATISFACCIÓN_USUARIOS	1	,377**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	127
DIMENSIÓN2_CPS	,377**	1
	Sig. (bilateral)	,000
	N	127

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



Interpretación: Se considera como segunda dimensión de la variable calidad de prestación de servicios a la empatía, en la Tabla y gráfico N° 05 se observa las correlaciones de la dimensión empatía de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión empatía es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor porcentaje de 80.3% (102 usuarios) considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 23.6% (30 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un 76.4% (97 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,377 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$).

Tabla y gráfico N° 06

Hipótesis Específica 3: Correlaciones de la confiabilidad de la variable calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

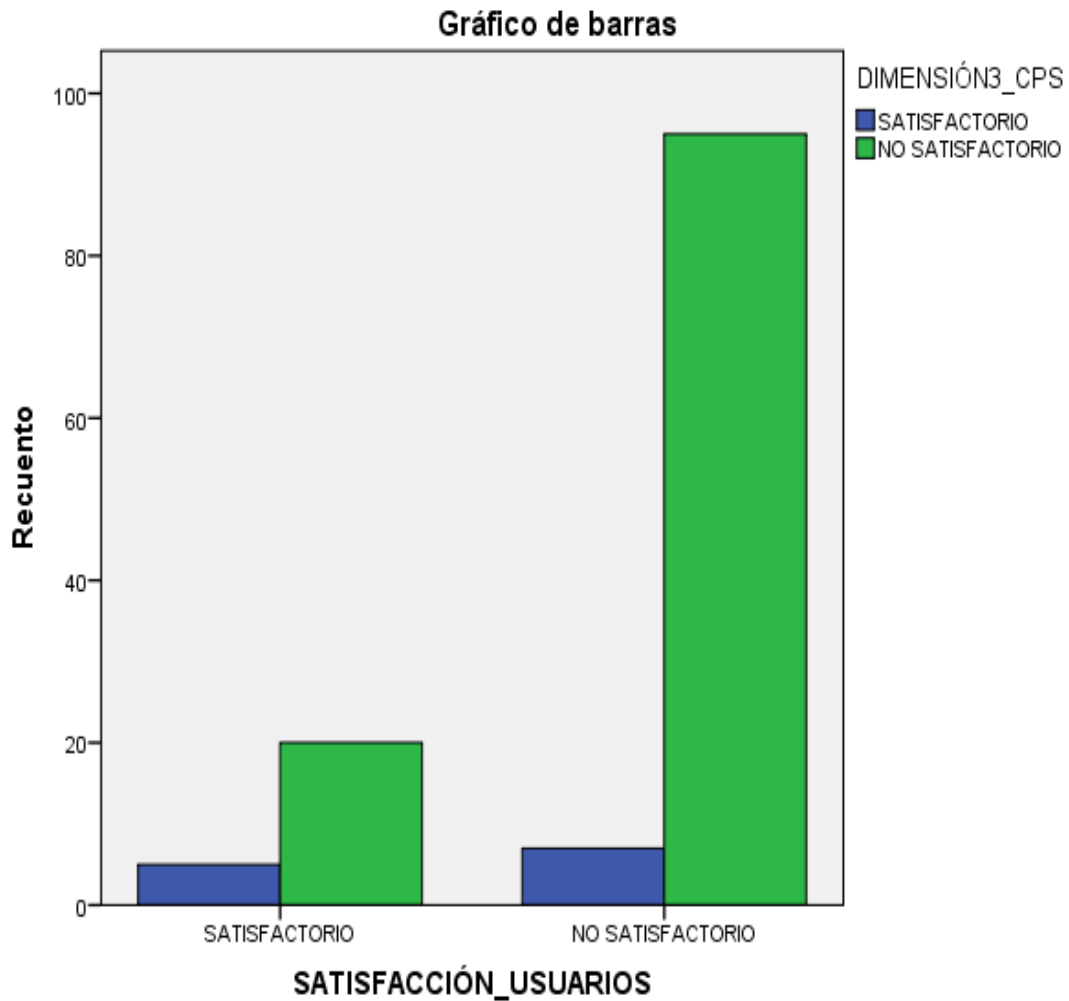
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*DIMENSIÓN3_CPS

			DIMENSIÓN3_CPS		Total
			SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	
SATISFACCIÓN_USUARIOS	SATISFACTORIO	Recuento	5	20	25
		% del total	3,9%	15,7%	19,7%
	NO SATISFACTORIO	Recuento	7	95	102
		% del total	5,5%	74,8%	80,3%
Total		Recuento	12	115	127
		% del total	9,4%	90,6%	100,0%

Correlaciones

		SATISFACCIÓN_USUARIOS	DIMENSIÓN3_CPS
SATISFACCIÓN_USUARIOS	Correlación de Pearson	1	,179*
	Sig. (bilateral)		,045
	N	127	127
DIMENSIÓN3_CPS	Correlación de Pearson	,179*	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	127	127

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Interpretación: Se considera como tercera dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la confiabilidad, en la Tabla y gráfico N° 06 se observa las correlaciones de la dimensión confiabilidad de la variable calidad de prestación de servicio y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión confiabilidad es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor porcentaje de 80.3% (102 usuarios) considera no satisfactorio; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 9.4% (12 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje con 90.6% (127 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,179 Significancia bilateral .045 (P<0.05).

Tabla y gráfico N° 07

Hipótesis Específica 4: Correlaciones de la capacidad de respuesta de la variable calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

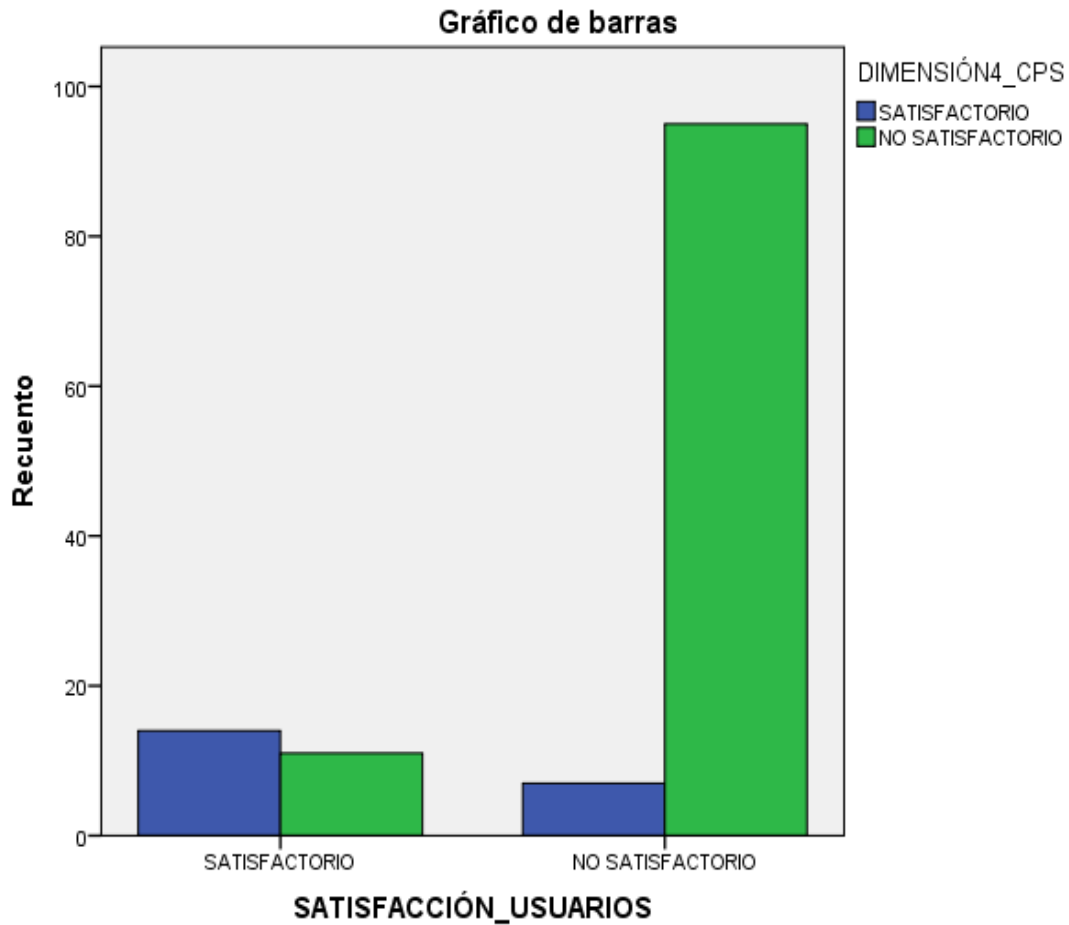
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*DIMENSIÓN4_CPS

			DIMENSIÓN4_CPS		Total
			SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	
SATISFACCIÓN_USUARIOS	SATISFACTORIO	Recuento % del total	14 11,0%	11 8,7%	25 19,7%
	NO SATISFACTORIO	Recuento % del total	7 5,5%	95 74,8%	102 80,3%
Total		Recuento % del total	21 16,5%	106 83,5%	127 100,0%

Correlaciones

		SATISFACCIÓN_USUARIOS	DIMENSIÓN4_CPS
SATISFACCIÓN_USUARIOS	Correlación de Pearson	1	,526**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127
DIMENSIÓN4_CPS	Correlación de Pearson	,526**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

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



Interpretación: Se considera como cuarta dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la capacidad de respuesta, en la Tabla y gráfico N° 07 se observa las correlaciones de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión capacidad de respuesta es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominante de 80.3%; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 16.5% (21 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje con 83.5% (127 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,526 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$).

Tabla y gráfico N° 08

Hipótesis Específica 5: Correlaciones de la seguridad de la variable calidad de prestación de servicios y satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

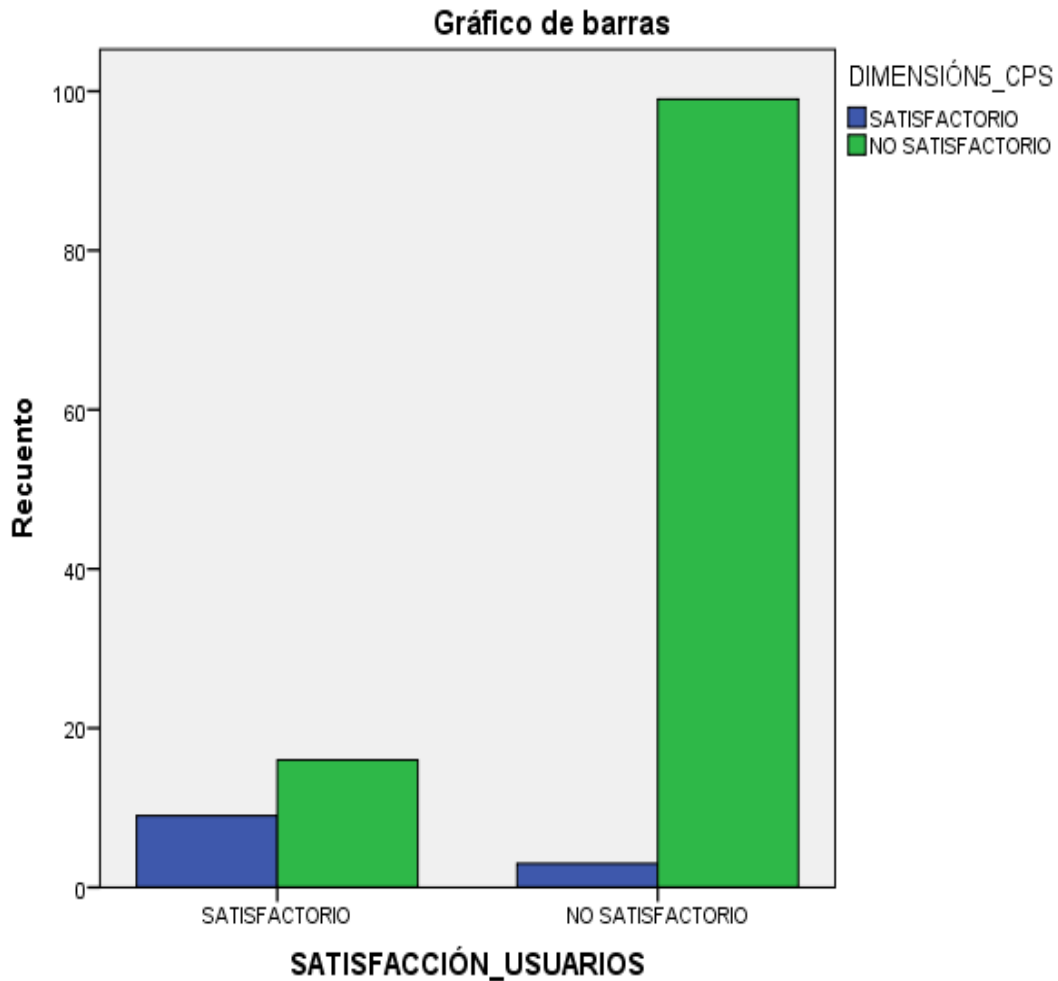
Tabla cruzada SATISFACCIÓN_USUARIOS*DIMENSIÓN5_CPS

			DIMENSIÓN5_CPS		Total
			SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	
SATISFACCIÓN_USUARIOS	SATISFACTORIO	Recuento	9	16	25
		% del total	7,1%	12,6%	19,7%
	NO SATISFACTORIO	Recuento	3	99	102
		% del total	2,4%	78,0%	80,3%
Total		Recuento	12	115	127
		% del total	9,4%	90,6%	100,0%

Correlaciones

		SATISFACCIÓN_USUARIOS	DIMENSIÓN5_CPS
SATISFACCIÓN_USUARIOS	Correlación de Pearson	1	,449**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
DIMENSIÓN5_CPS	Correlación de Pearson	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

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



Interpretación: Se considera como quinta dimensión de la variable calidad de prestación de servicios la seguridad, en la Tabla y gráfico N° 8 se observa las correlaciones de la dimensión seguridad de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; del cual se interpreta que la dimensión seguridad es satisfactorio en un 19.7% (25 usuarios) seguido de un mayor predominante de 80.3%; y referente a la variable satisfacción de usuarios un 9.4% (12 usuarios) consideran satisfactorio mientras que un mayor porcentaje mayor con un 90.6% (115 usuarios) consideran no satisfactorio. La Correlación de Pearson: ,449 Significancia bilateral .000 ($P < 0.01$).

Anexo N° 11: Matriz de evidencias externas para la discusión de resultados

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNA PARA DISCUSIÓN DE RESULTADOS			
Autor (Año)	Título	Hipótesis	Prueba Estadística
Peltroche Anchay, Erick Daniel (2016)	Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.	Existe una relación moderada y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación de Spearman es 0.569 con un nivel de significancia es 0.000,
Redhead García, Rossana María (2017)	Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013	La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman: Rho=0.609, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
		Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.606, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
		Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.588, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
		Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.545, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
		Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.474, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
		Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el	Rho de Spearman Rho=0.602, Sig.

		Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	(bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Vega Huerta, Joel Josue (2017)	"Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017"	Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.885, Sig. (bilateral) = 0.000; (p)
		Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.328, Sig. (bilateral) = 0.015; ($p \leq 0.05$)
		Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.664, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
		Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.661, Sig. (bilateral) = 0.000; (p)
		Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.662, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
		Existe relación entre la empatía y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.	Rho de Spearman Rho=0.612, Sig. (bilateral) = 0.000; (p)

Anexo N° 12: Criterios de puntajes, nivel de las variables y sus dimensiones para medir el grado de satisfacción de los usuarios

Para medir el nivel de la variable calidad de prestación de servicios y sus dimensiones y la variable satisfacción de usuarios, se realizó a criterio de la autora la evaluación de criterios de puntajes y niveles de las variables y dimensiones en estudio.

Gráfico N° 01

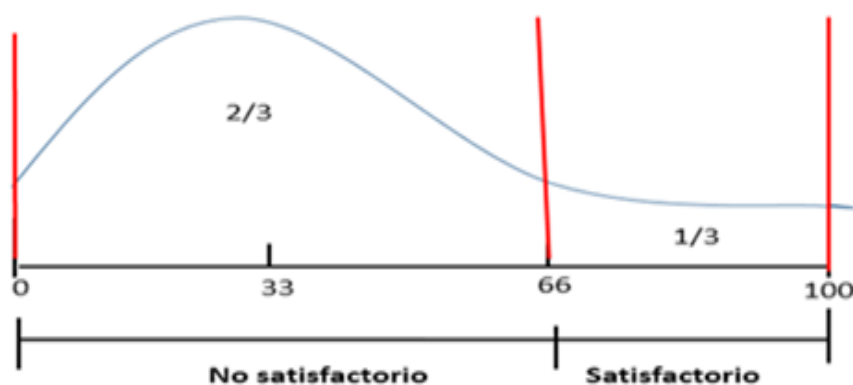


Gráfico elaborado por la autora.

Total de satisfacción: 0 - 100

- 0 a 66 (2 / 3) = No satisfactorio
- 67 a 100 (1 / 3) = Satisfactorio

1. Criterio de puntajes y nivel de la variable calidad de prestación de servicios

Ítems = 11

Opciones de respuesta = 4

$11 \times 4 = 44$

$44 - 11 = 33$

Valor mínimo 11, valor máximo 44

$33 / 3 = 11$ ($11 + 11 = 22 + 11 = 33 + 11 = 44$)

Puntaje	Nivel
11 - 33	No satisfactorio
34 - 44	Satisfactorio

2. **Criterio de puntajes y nivel de la variable satisfacción de usuarios**

Ítems = 9

Opciones de respuesta = 4

$$9 \times 4 = 36$$

$$36 - 9 = 27$$

Valor mínimo 9, valor máximo 36

$$27 / 3 = 9 \quad (9 + 9 = 18 + 9 = 27 + 9 = 36)$$

Puntaje	Nivel
-09 - 27	No satisfactorio
28 - 36	Satisfactorio

3. **Criterio de puntajes de la dimensión elementos tangibles**

Ítems = 4

Opciones de respuesta = 4

$$4 \times 4 = 16$$

$$16 - 4 = 12$$

Valor mínimo 4, valor máximo 16

$$12 / 3 = 4 \quad (4 + 4 = 8 + 4 = 12 + 4 = 16)$$

Puntaje	Nivel
-04- 12	No satisfactorio
13 - 16	Satisfactorio

4. **Criterio de puntajes de la dimensión empatía**

Ítems = 3

Opciones de respuesta = 4

$$3 \times 4 = 12$$

$$12 - 3 = 9$$

Valor mínimo 3, valor máximo 12

$$9 / 3 = 3 \quad (3 + 3 = 6 + 3 = 9 + 3 = 12)$$

Puntaje	Nivel
-03 - 09	No satisfactorio
-10 - 12	Satisfactorio

5. **Criterio de puntaje de la dimensión confiabilidad**

Ítems = 1

Opciones de respuesta = 4

$$1 \times 4 = 4$$

Valor mínimo 1, valor máximo 4

Puntaje	Nivel
---------	-------

-01 - 03	No satisfactorio
4	Satisfactorio

6. **Criterio de puntaje de la dimensión capacidad de respuesta**

Ítems = 2

Opciones de respuesta = 4

$$2 \times 4 = 8$$

$$8 - 2 = 6$$

Valor mínimo 2, valor máximo 8

$$6 / 3 = 2 \quad (2 + 2 = 4 + 2 = 6 + 2 = 8)$$

Puntaje	Nivel
-02 - 06	No satisfactorio
-07 - 08	Satisfactorio

7. **Criterio de puntaje de la dimensión seguridad**

Ítems = 1

Opciones de respuesta = 4

$$1 \times 4 = 4$$

Valor mínimo 1, valor máximo 4

Puntaje	Nivel
-01 - 03	No satisfactorio
4	Satisfactorio

Anexo N° 13: Carga procesal penal a nivel nacional del Ministerio Público, 2015, 2016 y Enero a Julio del 2017.

NUEVO CÓDIGO PROCESAL PENAL (NCPP)

PERÚ: CARGA PROCESAL PENAL DE FISCALÍAS PROVINCIALES PENALES, ESPECIALIZADAS Y MIXTAS CON NCPP SEGÚN DISTRITO FISCAL - 2015.

DISTRITO FISCAL	DENUNCIA		EXPEDIENTE		INVEST. PREVENTIVA		TOTAL	
	INGRESO	ATENDIDO	INGRESO	ATENDIDO	INGRESO	ATENDIDO	INGRESO	ATENDIDO
TOTAL	343 362	322 712	9 956	8 367	14 964	14 668	368 282	345 747
AMAZONAS	9 489	9 478	100	69	637	637	10 226	10 184
ANCASH	10 984	10 790	339	287	501	499	11 824	11 576
APURIMAC	3 635	3 171	608	539	93	93	4 336	3 803
AREQUIPA	31 777	28 523	109	102	1 268	1 259	33 154	29 884
AYACUCHO	6 319	5 599	2 121	2 030	254	236	8 694	7 865
CAJAMARCA	10 641	10 551	37	31	883	875	11 561	11 457
CALLAO (*)	154	128					154	128
CAÑETE	7 085	6 695	33	21	179	179	7 297	6 895
CUSCO	22 231	21 347	67	54	1 830	1 808	24 128	23 209
HUANCAVELICA	1 870	1 845	247	244	235	235	2 352	2 324
HUANUCO	13 385	12 987	260	235	777	771	14 422	13 993
HUALAJRA	11 801	11 591			578	578	12 379	12 169
ICA	23 126	21 137	53	31	689	638	23 868	21 806
JUNIN	14 279	10 349	3 670	2 720	404	393	18 353	13 462
LA LIBERTAD	29 081	28 331	14	11	447	438	29 542	28 780
LAMBAYEQUE	37 650	36 631	86	60	593	564	38 329	37 255
LIMA (**)	1 379	1 309	30	9			1 409	1 318
LIMA NORTE (*)	439	438					439	438
LIMA SUR (*)	360	359					360	359
LORETO	10 850	10 254	1 407	1 358	240	222	12 497	11 834
MADRE DE DIOS	4 906	4 893	86	15	494	494	5 486	5 402
MOQUEGUA	5 735	5 667	2	2	722	722	6 459	6 391
PASCO	2 014	1 955	75	75	264	263	2 353	2 293
PIURA	21 754	19 281	28	23	62	61	21 844	19 365
PUNO	8 534	8 159	125	106	965	950	9 624	9 215
SAN MARTIN	6 000	5 567	41	35	235	235	6 276	5 837
SANTA	11 960	11 535	302	204	477	469	12 739	12 208
SULLANA	8 524	8 023	8	1	112	80	8 644	8 104
TACNA	10 476	10 166	2	1	722	713	11 200	10 880
TUMBES	8 907	8 192			585	585	9 492	8 777
UCAYALI	8 017	7 761	106	104	718	671	8 841	8 536

PERÚ: CARGA PROCESAL PENAL - NUEVO CÓDIGO PROCESAL PENAL (NCPP), FISCALÍAS PROVINCIALES PENALES Y MIXTAS, POR TIPO DE CASO, SEGÚN DISTRITO FISCAL 2016.

DISTRITO FISCAL	DENUNCIA		EXPEDIENTE		INVEST. PREVENTIVA		TOTAL		% DE ATENCIÓN
	IMPRESO	ATENDIDO	IMPRESO	ATENDIDO	IMPRESO	ATENDIDO	IMPRESO	ATENDIDO	
AMAZONAS	11,076	10,870	42	27	583	576	11,701	11,473	98.1
ANCASH	15,151	14,936	169	142	455	453	15,775	15,531	98.5
APURIMAC	6,103	5,878	558	485	499	487	7,160	6,850	95.7
AREQUIPA	49,008	43,948	48	44	1,132	1,104	50,188	45,096	89.9
AYACUCHO	16,852	15,766	1,731	1,619	1,085	1,056	19,668	18,441	93.8
CAJAMARCA	13,110	12,960	13	7	1,149	1,138	14,272	14,105	98.8
CALLAO (*)	117	115					117	115	98.3
CAÑETE	8,657	8,263	8	4	143	142	8,808	8,409	95.5
CUSCO	29,840	28,631	56	49	1,839	1,821	31,735	30,501	96.1
HUANCAVELICA	2,652	2,636	41	41	471	471	3,164	3,148	99.5
HUANUCO	16,562	16,094	97	84	617	557	17,276	16,735	96.9
HUÁURA	13,422	13,201	3	3	424	424	13,849	13,628	98.4
ICA	27,840	26,266	17	12	557	539	28,414	26,817	94.4
JUNIN	19,966	19,141	1,404	1,191	452	447	21,822	20,779	95.2
LA LIBERTAD	35,961	34,760	8	6	522	509	36,491	35,275	96.7
LAMBAYEQUE	45,866	44,685	59	27	669	655	46,594	45,367	97.4
LIMA (**)	1,425	1,362	18	14			1,443	1,376	95.4
LIMA NORTE (*)	386	385					386	385	99.7
LIMA SUR (*)	205	200					205	200	97.6
LORETO	9,995	9,472	674	635	243	227	10,912	10,334	94.7
MADRE DE DIOS	7,153	7,092	7		495	483	7,655	7,575	99.0
MOQUEGUA	8,234	8,139	1	1	571	571	8,806	8,711	98.9
PASCO	2,425	2,339	25	23	195	193	2,645	2,555	96.6
PIURA	28,024	26,461	3	1	28	28	28,955	26,490	91.5
PUNO	10,922	10,540	48	36	815	814	11,785	11,390	96.6
SAN MARTIN	7,206	6,836	27	27	138	138	7,371	7,001	95.0
SANTA	14,283	13,842	119	69	234	233	14,636	14,144	96.6
SULLANA	13,988	13,108	6	3	96	96	14,090	13,207	93.7
TACNA	9,842	9,631	1	1	566	564	10,409	10,196	98.0
TUMBES	9,746	9,544	1	1	167	167	9,914	9,712	98.0
UCAYALI	9,571	9,393	48	46	618	609	10,237	10,048	98.2
VENTANILLA	8,280	8,067	917	708	136	136	9,333	8,911	95.5
TOTAL	454,768	434,561	6,149	5,396	14,899	14,638	475,816	454,505	95.5

Nota: No incluye carpetas en estado de derivación, acumulados ni cuadernos

(*) Sólo Fiscalías Anticorrupción con NCPP

(**) Sólo Fiscalías Anticorrupción, Crimen Organizado y En Delitos de Lavado de Activos y Pérdida de Dominio con NCPP

FUENTE: Sistema de Gestión Fiscal - SGF

ELABORADO: Oficina de Racionalización y Estadística - ORACE

CARGA PROCESAL EN MATERIA PENAL EN FISCALÍAS PROVINCIALES PENALES Y MIXTAS POR TIPO DE CASO, SEGÚN DISTRITO FISCAL, ENERO A JULIO 2017

DISTRITO FISCAL	DENUNCIA		EXPEDIENTE		INVEST. PREVENTIVA		TOTAL GENERAL		% DE ATENCIÓN
	ING. RESIADO	ATENDIDO	ING. RESIADO	ATENDIDO	ING. RESIADO	ATENDIDO	ING. RESIADO	ATENDIDO	
AMAZONAS (*)	6,787	6,545	31	25	264	261	7,082	6,831	96.5
ANCASH	9,061	8,845	54	44	247	247	9,362	9,136	97.6
APURÍMAC	5,426	5,091	202	163	371	345	5,999	5,599	93.3
AREQUIPA	32,706	23,529	9	7	584	562	33,299	24,098	72.4
AYACUCHO	10,108	8,966	518	428	558	543	11,184	9,937	88.9
CAJAMARCA	9,158	8,841	6	5	592	584	9,756	9,430	96.7
CALLAO	6,758	6,389	2,283	1,948	0	0	9,041	8,337	92.2
CAÑETE	5,600	4,742	6	2	111	111	5,717	4,855	84.9
CUSCO	21,457	19,309	22	15	1,037	977	22,516	20,301	90.2
HUANCAVELICA	1,598	1,568	15	13	252	252	1,865	1,833	98.3
HUÁNUCO	10,337	9,795	38	28	130	128	10,505	9,951	94.7
HUALA	9,456	9,036	2	0	270	270	9,728	9,306	95.7
ICA	19,641	18,090	1	0	339	320	19,981	18,410	92.1
JUNÍN	13,989	12,809	374	294	292	289	14,655	13,392	91.4
LA LIBERTAD	25,331	23,370	5	3	297	291	25,633	23,664	92.3
LAMBAYEQUE	29,488	27,770	36	29	515	482	30,039	28,281	94.1
LIMA	34,811	32,736	12,244	9,132	0	0	47,055	41,868	89.0
LIMA ESTE	22,710	14,573	6,678	5,185			29,388	19,758	67.2
LIMA NORTE	19,384	16,886	3,848	2,797	0	0	23,232	19,683	84.7
LIMA SUR	12,341	11,314	2,010	1,859	0	0	14,351	13,173	91.8
LORETO	6,292	5,821	246	224	125	120	6,663	6,165	92.5
MADRE DE DIOS	3,629	3,542	35	8	148	148	3,812	3,698	97.0
MOQUEGUA	5,510	5,477	0	0	540	540	6,050	6,017	99.5
PASCO	1,651	1,561	20	11	97	97	1,768	1,669	94.4
PIURA	16,337	12,938	1	0	13	12	16,351	12,950	79.2
PUNO	6,938	6,512	58	47	422	411	7,418	6,970	94.0
SAN MARTÍN	5,022	4,595	11	10	87	86	5,120	4,691	91.6
SANTA	10,078	9,676	43	33	150	141	10,271	9,850	95.9
SULLANA	7,989	7,175	5	4	83	83	8,077	7,262	89.9
TACNA	6,371	6,026	0	0	348	346	6,719	6,372	94.8
TUMBES	5,531	5,225	0	0	80	80	5,611	5,305	94.5
UCAYALI	7,134	6,863	15	15	344	299	7,493	7,177	95.8
VENTANILLA	4,691	4,544	173	123	154	153	5,018	4,820	96.1
TOTAL	393,320	350,159	28,989	22,452	8,450	8,178	430,759	380,789	88.4

Anexo N° 14: Estadística del número de fiscales del Ministerio Público a nivel nacional, años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016

1.4 PERÚ: ESTADÍSTICA HISTÓRICA DEL NÚMERO DE FISCALES DEL MINISTERIO PÚBLICO, SEGÚN DISTRITO FISCAL

DISTRITO FISCAL	AÑOS				
	2012	2013	2014	2015	2016
AMAZONAS	156	154	158	166	164
ANCASH	227	236	258	283	288
APURIMAC	53	56	57	128	137
AREQUIPA	211	210	206	230	236
AYACUCHO	83	79	88	186	194
CAJAMARCA	203	197	202	214	217
CALLAO	115	117	128	113	115
CAÑETE	49	45	63	56	53
CUSCO	183	186	188	193	192
HUANCAVELICA	36	39	38	82	88
HUANUCO	205	220	249	256	257
HUAURA	95	92	107	105	109
ICA	142	143	161	160	159
JUNIN	102	103	105	221	238
LA LIBERTAD	187	192	218	219	224
LAMBAYEQUE	190	188	205	202	210
LIMA	773	812	853	801	813
LIMA ESTE	44	46	150	122	132
LIMA NORTE	157	161	186	167	168
LIMA SUR	91	95	122	104	115
LORETO	146	157	179	178	177
MADRE DE DIOS	47	52	53	72	75
MOQUEGUA	77	76	92	84	83
PASCO	63	67	59	68	77
PIURA	140	139	156	154	152
PUNO	171	173	205	197	197
SAN MARTÍN	205	207	213	213	207
SANTA	178	180	189	185	184
SULLANA	57	56	75	64	65
TACNA	73	71	90	84	84
TUMBES	54	57	56	74	73
UCAYALI	136	146	149	182	194
VENTANILLA	-	-	-	11	111
TOTAL	4,649	4,752	5,258	5,574	5,788

FUENTE: Sistema Integrado de la Oficina de Registro de Fiscales - SIORF
ELABORADO: Oficina de Racionalización y Estadística - ORACE

