



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la
etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de
Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Doris Romero Quintanilla

Bach. Edwin Romero Quintanilla

ASESOR:

González González Godofredo Dionicio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Dedicatoria

Dedicamos este humilde trabajo principalmente a Dios, por permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestra madre, por ser la columna vertebral de nuestra familia y a nuestros docentes por mostrar preocupación en la elaboración de este trabajo.

Agradecimiento

Expreso un sincero agradecimiento:

A Dios por guiarnos en nuestro caminar, por darnos la oportunidad de escalar profesionalmente y poder realizarnos en el ámbito laboral y personal.

Agradezco a esta gloriosa Universidad que me albergo en sus aulas, y nos brindó a los mejores docentes.

Agradezco a todos los docentes, especialmente al Dr. Godofredo por la paciencia, dedicación y la insistencia que todo buen docente se caracteriza.

Declaratoria de Autoría

Yo, Doris Romero Quintanilla y Edwin Romero Quintanilla, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 47027384 y 40566287 respectivamente, con la tesis titulada: Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Bach. Doris Romero Quintanilla
DNI. N° 47027384

Bach. Edwin Romero Quintanilla
DNI. N° 40566287

Presentación

Señores Miembros del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “**Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho en el Distrito de San Juan Bautista 2017**”, el mismo que ha sido ejecutado con la finalidad de determinar la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los usuarios en la Fiscalía de Ayacucho en el periodo 2017.

Tenemos la seguridad de que se tomarán en cuenta las aportaciones de la investigación, y esperando haber cumplido con lo requerido para que se logre aprobar, no obstante, como todo trabajo humano, se puede perfeccionar

Los autores

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. MÉTODO.....	45
2.1. Diseño de estudio	45
2.2. Variables – Operacionalización.....	47
2.3. Población y muestra.....	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN.....	72
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS.....	79
Anexo 01: Matriz de consistencia	84
Anexo 02: Cuestionario de la calidad del servicio	88
Anexo 03:Cuestionario de la Satisfaccion del Usuario.....	90

Índice Tabla

Tabla 1: Calidad de servicio en la etapa de investigación preparatoria	54
tabla 2: calidad de servicio en el proceso de archivo de denuncia del proceso de investigación preparatoria.	56
tabla 3: calidad de servicio en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.	57
tabla 4: calidad de servicio en el proceso de formalización la etapa de investigación preparatoria.	58
tabla 5: satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.....	59
tabla 6: la fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria.	60
tabla 7: capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria.....	61
tabla 8: seguridad en la etapa de investigación preparatoria.	62
tabla 9: empatía en la etapa de investigación preparatoria.	63
tabla 10: aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria.....	64
tabla 11: prueba de normalidad.....	65
tabla 12: correlación calidad de servicio * satisfacción del usuario	65
Tabla 13: Correlación Dimensión Archivo de denuncias * Satisfacción del Usuario.....	66
Tabla 14: Correlación Dimensión diligencias preliminares * Satisfacción del Usuario.....	67
Tabla 15: Correlación Dimensión formulación de la investigación * Satisfacción del Usuario	68
Tabla 16: Correlación entre la dimensión archivo de denuncia * capacidad de respuesta.....	69
Tabla 17: Correlación dimensión diligencias preliminar* Aspectos tangibles	70
Tabla 18: Correlación entre la dimensión formalización de la investigación * dimensión fiabilidad.	71

Índice Figura

Figura 1: calidad de servicio en la etapa de la investigación preparatoria	55
figura 2: calidad de servicio en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.	56
figura 3: calidad de servicio en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.	57
figura 4: calidad de servicio en el proceso de formalización en la etapa de investigación preparatoria.	58
figura 5: satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.	59
figura 6: la fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria.	60
figura 7: la capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria.	61
figura 8: seguridad en la etapa de investigación preparatoria.	62
figura 9: empatía en la etapa de investigación preparatoria	63
figura 10: aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria	64

RESUMEN

La presente investigación titulada “La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017”, el cual tiene como objetivo principal Determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Durante la investigación se buscó la existencia de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la fiscalía de Ayacucho del Distrito San Juan Bautista. La hipótesis de la investigación fue si Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Para el desarrollo de la investigación se empleó el método estadístico de diseño no experimental descriptivo correlacional transversal, el tipo de investigación fue aplicada, donde se consideró como muestra 100 usuarios, cuyas técnicas empleadas fue encuesta cuyo instrumento cuestionario, para la confiabilidad de los instrumentos de empleó el estadístico alfa de Crombach.

Los resultados muestran que la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista presenta una relación positiva significativa de $Rho = 0.882$. La relación entre la el proceso de archivo de denuncias y la satisfacción de los usuarios, presenta una correlación significativa de 0.708. La relación entre el proceso de diligencias preliminares y la satisfacción de los usuarios, presenta una correlación significativa de 0.750. La relación entre la formalización y la satisfacción de los usuarios presenta una correlación significativa de 0.687.

Palabra Clave: Calidad, archivo de denuncias, Satisfacción del Usuario, Etapa de investigación preparatoria.

ABSTRACT

The present investigation presents the title "The quality of the service and the satisfaction of the user in the Office of the Prosecutor of Ayacucho of the District of San Juan Bautista 2017". Where the objective was to determine the relationship of the quality of service in the preparatory research stage and user satisfaction of the Ayacucho de San Juan Bautista District, 2017. During the investigation, the existence of a relationship between quality of service and satisfaction of the user of the Ayacucho District Attorney's Office of the San Juan Bautista District. The hypothesis of the investigation was whether there is a significant positive relationship between quality of service in the preparatory research stage and user satisfaction of the Ayacucho district of San Juan Bautista, 2017. For the development of the research, the statistical method of non-experimental cross-sectional descriptive design, the type of research was applied, where 68 users were considered, whose techniques were used as a questionnaire instrument, for the reliability of the instrument used by the Crombach alpha statistic. The results show that the quality of service in the process of preparatory research and satisfaction of the users of the District Attorney of Ayacucho of the District of San Juan Bautista presents a significant positive relationship of $Rho = 0.882$. The relationship between the quality of service in the data archiving process and user satisfaction shows a significant correlation of 0.708. The relationship between the quality of service in the process of preliminary proceedings and the satisfaction of the users presents a significant correlation of 0.750. The relationship between the quality of service in the process of formalization of the research and the satisfaction of the users presents a significant correlation of 0.687.

Keyword: Quality of Service and User Satisfaction, Preparatory research stage.

I. INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad de servicio se ha transformado en la actualidad en un requisito imprescindible para competir en cualquier tipo de organización. La calidad se muestra como un instrumento que ayudara a los funcionarios a obtener la estrategia competitiva apropiada, puesto que permite la flexibilidad organizativa necesaria para adecuar a los vertiginosos cambios que proporciona la sociedad, mediante la diligencia de procedimientos internos orientados hacia el usuario, en base una táctica de diferenciación visiblemente concreta, con todas las personas de la organización.

El Ministerio Publico como organismo constitucionalmente autónomo, cumple funciones trascendentales dentro de la Administración de Justicia, en la sociedad y el Estado. Como sabemos la Administración pública cumple un papel trascendental en el estado y se basa en realizar una actividad práctica, continua, concreta y espontánea, de manera subordinada a cada uno de los poderes del estado, y que tienen por finalidad la satisfacción de manera directa y rápida a las necesidades y requerimientos colectivos y lograr los fines del estado dentro del orden jurídico establecido y con arreglo a este. Entre los fines de la función pública se encuentran el servicio a la nación, de conformidad con lo dispuesto en la constitución política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de tal manera que se logre una mejor atención a los ciudadanos, prevaleciendo y optimizando el uso de los recursos públicos, como ofrecer un mejor servicio al ciudadano y por ende satisfacer las necesidades de los usuarios.

Uno de los objetivos que tiene el Ministerio Publico es plantear diversas soluciones que permitan que esta sea una prestigiosa institución moderna y se encuentre al servicio de los usuarios, orientados al ciudadano de manera eficiente, descentralizado, inclusivo y abierto.

Para un respectivo cambio, el Estado peruano empezó implementando una política nacional moderna de la gestión pública, la que cuenta como objetivo principal el articular, orientar y promover en cada una de las organizaciones públicas, el procedimiento de modernización direccionado a una gestión pública que dé resultados y genere un impacto positivo para el bienestar de cada

ciudadano y por ende para el desarrollo del país. **Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (N° 004-2013-PCM).**

El ámbito de aplicación de esta política también recae para todas aquellas instituciones que las leyes y Constitución Política otorgan autonomía, está conforme a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la cual tiene como finalidad principal contar con un Estado que esté disponible para cada uno de sus ciudadanos; con mediadores y canales que resulten efectivos de participación de los ciudadanos; desconcentrado y correctamente descentralizado; claro en su gestión; con colaborados públicos altamente competentes y correctamente pagados. **(Ley N° 27658, 2002: 2).**

Por ende, la nueva política ya mencionada, arriesga por una gestión pública en donde cada uno de sus funcionarios organice los procesos de producción y de soporte respectivos, con el objetivo de poder transformar cada uno de los insumos en productos que provoquen y generen a la vez a un ciudadano más satisfecho que nunca, reduciendo costos y con un enfoque directo a los derechos. **Proyecto (2017)**

Asimismo, es conocer la visión y misión, y la problemática que acarrea el Ministerio Público a nivel Internacional, Nacional y Regional.

La presente investigación nos permitirá conocer, que factores nos ayudan a cumplir con la satisfacción de los usuarios a nivel del Distrito Fiscal de Ayacucho.

1.1. Realidad problemática

Enfocándonos en el ámbito internacional, Diversos estudios que se realizaron en distintos países como: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia y Venezuela, manifiestan que tener una justicia de alta calidad que vaya de la mano con un desarrollo socioeconómico sostenible, necesita de una consiente, coherente, transparente y previsible interpretación de cada una de las normas tanto civiles como penales amplios de perjuicios de discrecionalidad procesal y sustantiva.

Buscaglia (2003),

Las deficiencias que impiden la efectividad de los diversos sistemas de justicia en su lucha contra los delitos que son altamente complejos, obedecen a causas que se interrelacionan entre sí y por ende afectan a cada uno de los eslabones del sistema conformado por las fiscalías, la policía, el sistema penitenciario y los juzgados. En tal sentido, cargar de la responsabilidad a sólo un eslabón o a algunos de los demás por algún defecto del sistema en proceso de causas, en la vida nos va a dirigir a identificar medidas que puedan corregir y de tal manera rectifiquen aquellos problemas ocultos en el sistema su totalidad. **Buscaglia (2003)**

La ausencia de sistemas de quejas administrados mediante la sociedad civil. Insuficiente o nulo entrenamiento a peritos, jueces y fiscales para poder obtener y evaluar pruebas altamente complejas, como los casos donde la delincuencia organizada o las asociaciones delictivas se ven implicadas. La falta de una supervisión efectiva, estratégica y táctica, hace que los fiscales no hagan uso de criterios ciertamente comunes para una debida recepción y gastan recursos en casos que no requieren impulso. Los defensores públicos no están acostumbrados a interrogar aquellas evidencias que son presentadas por el fiscal a cargo, ni cuentan con la capacidad de dirigir una investigación paralela de manera formal en el rubro policial. Los fiscales conservan activo un número alto de casos en archivo sin ningún impulso, para que de tal manera se puedan complacer las perspectivas de las víctimas o simplemente para no llamar la atención de los supervisores. Los fiscales se ven inhabilitados para poder conciliar y mediar ciertos acuerdos que puedan reparar, entre los imputados y las víctimas. Escasos sistemas que controlen la calidad y se vean aplicado a los fiscales. Modelos de labor policial y organización que no son compatibles

con el modelo planteado de justicia penal oral que tiene representación acusatoria. Así como frágiles relaciones organizacionales entre ministerios públicos y policías, y en muchos casos se ve entre los mismos policías de diversos lugares. Todo lo mencionado y diversos motivos más, inclina a que aquellas instituciones que toman las riendas de la justicia, no den un manejo debidamente correcto, eficiente de la calidad de servicio a los ciudadanos que necesitan de la Fiscalía. **Buscaglia (2003).**

En el aspecto nacional es decir en todos los Distritos Fiscales como: Arequipa, Cuzco, Ica, Piura, Lima, el problema que abarca el Ministerio Público, está en el mal desempeño de las funciones fiscales y administrativas en cuanto a los distritos fiscales, es por ello que se da la existencia de una alta centralización, trayendo como consecuencia una ineficiente toma de decisiones en temas fiscales y administrativos como por ejemplo en el proceso de la etapa de investigación preparatoria, los fiscales no están trabajando en los plazos que les corresponde, asimismo en las etapas de diligencias preliminares no cuentan con los elementos convictos para el desarrollo correcto de las denuncias penales, de esta forma solo archivando los casos, trayendo como consecuencias las insatisfacciones por parte de los usuarios, en el tema administrativo el tema logístico, contable, control patrimonial, servicios generales, notificaciones, tramite documentario, etc. Existe una deficiente unión de diversos criterios para enjuiciar en la labor fiscal. Existe también una limitación al uso de la tecnología en la función fiscal. Limitación en los presupuestos para dar una capacitación correspondiente al personal fiscal. Inadecuado manejo de información institucional, esto se debe a la nula interconexión del sistema informático y unificación de las ya existentes bases de datos. Deficiente conocimiento acerca de gestión del despacho, saber el significado de cada uno de los términos del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) esto se debe también a otro problema y no menos importante que es brindar la capacitación correspondiente a cada uno de los trabajadores del área fiscal y administrativo. **Proyecto (2017)**

se da la existencia de diversos problemas, uno de los casos más contundente son los regímenes laborales de los colaboradores del Poder Judicial y el Ministerio Público, quienes en varias cortes se ven sujetos hasta en tres regímenes laborales diferentes, lo cual conforma un origen de conflictividad e impotencia en los mismos.

Las autoridades fiscales y judiciales procuran solucionar dicha problemática, sin embargo, la solución nunca será inmediata por la existencia de diferentes regímenes laborales en el Perú.

En la actualidad el Ministerio Público y la Corte se caracterizan por la ausencia de una gestión eficiente, debido a que no proporcionan solución a los problemas que no requieren recursos como son: La repartición del personal fiscal, administrativo, secigristas, voluntario y las mesas de partes, por ello, para contar con un sistema de alta calidad, se tiene que dar un buen trato al personal para de esta forma estos brinden un sistema de calidad eficiente.

En la parte regional o local actualmente se observa diversas dificultades dentro de la gestión de la Fiscalía de Ayacucho, Entre los problemas que se puede señalar es el inadecuado manejo de procedimientos fiscales y administrativos, los cuales se encuentran desligado con las exigencias y/o necesidades del público demandante (ciudadanos), dicha situación limita así a la prestación integral de los servicios que brinda el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ayacucho; conllevando así al retraso continuo del logro de la misión y visión del Ministerio Público en general. **Proyecto (2017)**

Actualmente, la Institución no cuenta con una estrategia definida que le permita alcanzar la consecución de la visión estructurada y/o las políticas institucionales; dando como resultado una organización estática en el tiempo, que impide orientar los objetivos y metas institucionales de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía. Tomando en cuenta lo anterior se logró identificar los siguientes problemas, y son: Inadecuado control y seguimiento de los procesos fiscales y administrativos, lo que incrementa costos y genera desorden en la gestión institucional. Falta de herramientas de gestión o tecnológicas que permitan procesos fiscales y administrativos más ágiles y oportunos. Ausencia de una gestión por resultados, por lo que no se refleja una

mejora en el servicio brindado a la población. Inexistencia de indicadores para los procesos administrativos, lo que genera demora y descontrol en la atención oportuna de los requerimientos en la Institución. Procesos fiscales administrativos ineficaces, burocráticos y lentos. Gestión gerencial deficiente de los procesos fiscales y administrativos, al aprobar o atender funciones no afines a su especialidad. La gestión fiscal se encuentra alineada de manera débil a las Políticas de Modernización del Estado. Procesos fiscales y administrativos centralizados, que genera demora y retrocesos en la atención de los requerimientos fiscales.

Inadecuada coordinación entre las áreas administrativas, impidiendo la eficacia en la atención. Mala percepción del ciudadano sobre el servicio que brinda el Ministerio Público. **Proyecto (2017)**

1.2. Trabajos previos

En la presente investigación se considera estudios previos referentes a las variables de estudio siendo calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.

Velasco (2011), en su Tesis: "La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo". Para optar título de ingeniero en Marketing y gestión de negocios. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La mencionada investigación, planteó como objetivo principal determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo para este trabajo la muestra total tomada fue de 172, el diseño que se empleó para dicha investigación fue descriptiva simple y los instrumentos que facilitaron la recopilación de datos fue una encuesta y ficha de observación, las mismas que facilitaron concluir lo siguiente: Luego de haber recopilado y analizado información de suma importancia, se pudo llegar a la conclusión que los usuarios o clientes (como los queremos llamar) se encuentran realmente descontentos en cuando al servicio que la empresa sometida a estudio está brindando, debido a que hoy en día con un mundo tan globalizado con el que contamos, el cliente necesita o requiere de otras necesidades y se vuelve cada vez aún más exigente.

Álvarez (2012), en su Tesis: "Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí". Para optar. Auditoria Gubernamental. Para optar grado académico de Magister en Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general satisfacer las necesidades, técnicas, políticas y administrativas de los actores internos y externos, siendo eficaces, ágiles, oportunos y organizados con el apoyo y decisión política del alcalde. Para la obtención de la información se trabajó con una muestra de 372. El diseño que se empleó para dicha investigación fue descriptiva simple. Y para la aplicación de la muestra se utilizaron los siguientes instrumentos: Encuesta y entrevista. Las mismas que facilitaron determinar las siguientes conclusiones: Luego de

haber recolectado cierta información, se pudo percibir la insatisfacción de parte de los usuarios de la municipalidad en estudio debido al mal funcionamiento y distribución de funciones, y la falta de rendición de cuentas acerca de los proyectos realizados y por realizar.

Álvarez (2014), en su Tesis: "Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños". Para optar el título de magister en administración de sistema de salud Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo primordial Proporcionar una herramienta de Gestión Administrativa que contribuya en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital Básico Baños 60 el diseño de investigación que se empleo fue descriptiva simple los instrumentos que facilitaron la recopilación de datos fue encuesta y observación directa. Los mismos que facilitaron llegar a las siguientes conclusiones Luego de la recopilación de datos se pudo concluir, que los usuarios internos como externos, manifiestan que la calidad de servicio no se produce a tiempo y tampoco es adecuada, todo esto debido a diversos factores de infraestructura y atención.

Rocha (2010) en su Tesis: "Factores de la Calidad en el servicio que determinan la satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota". Para optar el grado de magíster en ciencias de administración de negocio. Instituto Politécnico Nacional. México, México. La investigación contó como objetivo general Determinar los factores de la calidad en el servicio que inciden en la satisfacción de los clientes del CARE (Centro de Atención a Redes Empresariales), adicionales a los establecidos por la empresa. El diseño con el que contó dicha investigación fue descriptiva simple El instrumento que permitió la recopilación de datos fue la encuesta La misma que facilitó poder determinar las siguientes conclusiones: Como conclusión primordial, se le debe dar un enfoque mayor a las diversas dimensiones subjetivas que se pudieron recopilar de las encuestas realizadas a los usuarios, los cuales facilitará a una mejora en la satisfacción de cada uno de los usuarios de la empresa CARE (Centro de Atención a Redes Empresariales). Otra de las conclusiones y no menos

importante que trajo la investigación realizada, es que no se documenta correctamente el comienzo de la atención. Se pudo encontrar que un aproximado del 20% de la totalidad de los casos que pasaron por revisión, la nota inicial no concuerda con el tiempo en que empezó la atención respectiva al reporte, este suceso en ciertos casos puede suceder hasta dos horas luego de haber iniciado la gestión al requerimiento solicitado por el usuario.

Léon & Pitalua (2011) en su tesis "Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transporte de cartagena". Para optar título de licenciado en administración. Universidad de Cartagena. El estudio tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecido en la Terminal de Transporte de Cartagena, según interpretación de los usuarios del servicio, contrastando expectativas y percepciones. La muestra considerada por el investigador fue de 100 personas que reciben el servicio de transporte. El diseño de investigación es de tipo descriptiva. Para la recolección de información empleó como instrumento cuestionario modelo SERVQUAL. El autor llega a concluir que: la gran mayoría de los encuestados en un promedio de 3.77 puntos porcentuales menciona que la calidad de servicio es adecuada de acuerdo al equipamiento con que cuenta las empresas de transportes. La investigación contribuirá al presente estudio en solucionar problemas sobre calidad de servicio en un escenario similar.

Rodríguez & Mallqui (2014) en su Tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz, Periodo 2014". Para optar título profesional de licenciado en administración. Universidad Nacional Santiago Atúñez Mayolo. Huaráz, Perú. La investigación se planteó como objetivo primordial determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz, periodo 2014. Para dicha investigación se trabajó con una muestra de 384 clientes. Para la investigación se aplicó el diseño descriptivo simple y para el recojo de información se aplicó una encuesta a cada uno de los usuarios. La misma que facilitó concluir lo siguiente: En términos generales se puede decir que un servicio de calidad interviene directamente en la satisfacción de los clientes,

esto debido a diversos factores tomados en cuenta para la aplicación de la encuesta.

Redhead (2015), en su Tesis: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013". Para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. La investigación contó como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Para la investigación se trabajó con una muestra de 317 de usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. El diseño que se aplicó para la investigación fue descriptiva simple, y el instrumento que se aplicó fue la encuesta, la misma que facilitó determinar las siguientes conclusiones: Se da la existencia de una satisfacción debidamente regular, esto debido a las respuestas de cada uno de los encuestados, puesto que se da una relación positivamente significativa entre ambas variables puestas a estudio.

Porras & Prieto (2014), en su Tesis. "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de créditos del Perú oficina principal de Cusco" Para obtener el título de licenciados en administración. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco, Perú. La investigación tuvo como primordial objetivo el determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú (BCP) Oficina Principal Cusco en el 2013 y proponer políticas contribuyentes a la mejora de la calidad de servicio. Para la aplicación del instrumento, se trabajó con una muestra de 30 clientes. El diseño de la investigación fue descriptiva simple, y para la determinación de resultados se utilizó una encuesta. La misma que ayudó a concluir lo siguiente: Debido a la determinación de la relación directa entre ambas variables sometidas a estudio, y gracias a las diferentes dimensiones tomadas en cuenta se pudo concluir y percibir una satisfacción de manera positiva, puesto que los clientes se encuentran contentos por los servicios que la empresa brinda.

Gonzales (2015) en su Tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SAT en el año 2014". Para optar título profesional licenciado en administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La investigación contó como objetivo primordial determinar cómo influye la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo SATT - 2014. Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos, se trabajó con una muestra conformada por 367 clientes del SATT. El diseño de dicha investigación fue descriptiva transversal y para recaudar datos se emplearon como instrumentos una encuesta y revisión documentaria. Las que facilitaron llegar a las siguientes conclusiones: De acuerdo a cada uno de los objetivos planteados y según las dimensiones establecidas que se desarrollaron en toda la investigación se puede concluir de manera general que existe un bajo nivel en la calidad del servicio, por ello la satisfacción de los clientes se ve afectada de manera negativa ya que se puede percibir la relación directa positiva entre ambas variables.

Liza & Siancas (2016) en su Tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016". Para obtener grado de magister en administración de empresas. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. La investigación contó como objetivo principal determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016 para lo que en la investigación se trabajó con una muestra de 377 clientes. El diseño que se empleó para dicha investigación fue descriptiva simple, y los instrumentos usados para el recojo de información fueron la revisión documentaria y encuesta, las cuales permitieron concluir lo siguiente: De manera general se concluye que habiendo diagnosticado que ambas variables se relacionan entre sí, se obtuvo que la satisfacción es variable en cuanto a la totalidad de agencias de la entidad, pero que en muchos casos es baja, para lo cual se demuestra un diferencia muy grande entre lo que se recibe y lo que se espera.

Quispe (2014), en su Tesis: "Calidad de Servicio y Fidelidad de los Socios de Créditos Pymes en la Coopac "Santa María Magdalena", Oficina Principal Ayacucho.". Para obtener el título de licenciado de administración. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. La investigación contó como objetivo general el determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelidad de los socios de créditos Pymes en la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Santa María Magdalena", Oficina Principal - Ayacucho. Para la determinación de resultados se trabajó con una muestra de 169 socios. El diseño que se empleó para la investigación fue descriptiva simple. El instrumento que ayudó a recopilar datos fue la encuesta la misma que facilitó determinar las siguientes conclusiones: De acuerdo a las dimensiones plasmadas en cada una de sus preguntas del instrumento, se puede concluir que hay una relación directa, los socios manifestaron una satisfacción positiva dentro de la organización.

Amao & Porras, (2012), en su Tesis: "Calidad de Servicio en la Satisfacción de Huéspedes en Hoteles de Tres Estrellas: Ayacucho 2012". Para obtener el título de licenciado en administración. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. La investigación contó como objetivo principal determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de los huéspedes de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Ayacucho. Para la determinación de la muestra se tomó a la totalidad de hoteles de tres estrellas de la ciudad de Ayacucho. El diseño de la investigación fue descriptiva simple. Para poder recopilar cada uno de los datos se empleó una encuesta, la que facilitó para que la investigación tuviese como conclusiones: Siendo indispensables para el cumplimiento de las expectativas que los huéspedes se forman antes del servicio, demostrados en la conformidad que muestran luego en el momento mismo del servicio prestado.

Lopez (2016) en su tesis, "Calidad de atención desde la percepción del usuario externo en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.2016. Para obtener el título de Maestro en la especialidad de Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación conto como objetivo principal, determinar la

calidad de atención desde la percepción del usuario externo en el centro de Distribución de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.2016. Para la determinación de la muestra se consideró el 10% del total de la población que asiste a dicha sede es decir 100 usuarios. El diseño de la investigación fue descriptivo simple. Para poder recopilar cada uno de los datos se empleó como instrumento la encuesta, la que proporciono como conclusión lo siguiente: La calidad de atención desde la percepción del usuario externo en el centro de distribución general de la corte superior de justicia de Ayacucho es regular.

Tipe (2016) en su Tesis: "Calidad de Servicio y nivel de satisfacción en el Gobierno Regional de Ayacucho 2016" Para obtener el título de Maestro en la especialidad de Gestión Pública- Ayacucho, Perú. La investigación contó como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la Oficina Regional de Estudios e Investigación del Gobierno Regional de Ayacucho. Para la determinación de resultados se trabajó con una muestra de 196 usuarios externos que acudieron los meses de junio y Julio. El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal y descriptiva correlacional. El instrumento que ayudó a recopilar datos fue la encuesta la misma que facilitó determinar las siguientes conclusiones: De acuerdo a las dimensiones plasmadas en cada una de sus preguntas del instrumento, se concluye que hay una correlación positiva entre ambas variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En este punto de la investigación se desarrolla la revisión literaria de diferentes autores sobre los conceptos de la calidad y la satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria siendo las variables en estudio.

Calidad de servicio

Según VERTICE, (2008) indica que la calidad de servicio es el cúmulo de características de un servicio o producto el cual es capaz de dar satisfacción a un usuario y/o cliente referente a sus necesidades manifiestas o latentes (aquellas que no ha atendido ninguna otra organización pero que exige el beneficiario). La calidad es el grado de perfección que la organización ha decidido llegar para dejar satisfecho a su cliente, lo cual representa también que se ha alcanzado esa calidad. Además, el servicio es un conjunto de prestaciones y beneficios que el consumidor espera de la organización, y este lo adquiere por las características que posee como presentación, precios, reputación, entre otros.

Kenzelmann, (2008). Desde la perspectiva de la administración de empresas, el otorgar un servicio de calidad al usuario y/o cliente es un logro. Se ve reflejado cuando se otorga el servicio. Los consumidores crean expectativas de servicio de experiencias previas, mediante la información de otra persona y por comunicaciones de marketing. De manera general, los consumidores y/o beneficiarios hacen una comparación del servicio percibido con el esperado, y si el primero se queda corto de este último los usuarios están decepcionados. Para medir estas cuestiones subjetivas del servicio al usuario, dependen de cuán conforme están con respecto al beneficio que espera con el resultado que perciben. Además, hay dependencia de la expectativa del beneficiario con respecto al servicio que va a obtener y la habilidad del trabajador en otorgar ese servicio que el usuario y/o cliente espera. Las organizaciones de éxito incluyen un agregado a su bien que aparte de satisfacer a los usuarios, llegan a sorprenderlos y ello hace que excedan sus expectativas.

La calidad del servicio es total o inexistente

Cuando un usuario aprecia y encuentra un servicio de calidad lo califica en su totalidad, no en partes. Por ello lo que predomina es cómo impresiona en conjunto al usuario y no la calidad que hay en alguna parte de ese servicio o de acciones específicas integradas a este. Casi siempre el usuario se detiene en un defecto de la calidad del servicio y llega a extender esa percepción a todo el servicio si encuentra más, por ello es necesario que toda organización debe llegar a homogeneizar la calidad en sus servicios, porque si un elemento llega a fallar puede que fracase toda la calidad. VERTICE, (2008)

La percepción de la calidad

Para VERTICE, (2008) para hacer la medición de la percepción de la calidad se tiene en cuenta los símbolos y la información:

Los símbolos: se reconoce la influencia de los símbolos que envuelven al bien o servicio, ya que debe transmitir la gratificación que tendrá al consumirlo o utilizarlo, así hacerle sentir importante, que tenga un acercamiento personal hacia él, entre otras características ventajosas para conquistar al consumidor y que percibe que tiene calidad.

La información: cuando sucede algún problema o existe alguna falencia la información puede ser ayuda, ya que al explicarle al consumidor se puede conseguir reducir la mala percepción de la calidad.

Según VERTICE, (2008). La prestación de los servicios presenta la siguiente característica:

Servicios de los servicios: A diferencia de los productos, estos son inmateriales, se expresan como una experiencia vivida, en muchas ocasiones el usuario de un “servicio de servicios” percibe dos dimensiones personales: el servicio que busca adquirir y su experiencia momentánea al utilizar dicho servicio.

(VARGAS Y ALDANA DE VEGA, 2011) El servicio es un conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás

para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera. Como intangible adiciona valor al producto. Lleva consigo múltiples interrelaciones personales que producen beneficio mutuo.

VERTICE, (2008) El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del servicio o producto básico.

En el presente estudio se evaluará la calidad de servicio en el proceso de la etapa de investigación preparatoria. Cuya teoría es en base al proceso que cuenta la fiscalía. Considerando el tiempo y capacidad de respuesta.

Proceso de Investigación preparatoria

Este período puede iniciar con la introducción de la denuncia por el denunciante o un tercero, en todo caso si es de oficio lo hará el Ministerio Público o la Policía Nacional del Perú, para después iniciarse las diligencias preliminares. El fiscal a cargo cuenta con 20 días hábiles para establecer si se da la existencia o no de sospechas de que se cometió una falta. Una vez terminado el tiempo tiene que tomar una decisión entre hacer formal y seguir con dicha investigación o simplemente registrar la denuncia. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009).

Para que una investigación preparatoria esté debidamente formalizada, da un comienzo de un lapso de 120 días en los que el fiscal, con ayuda de la PNP, tiene que persuadir bien sea de la culpabilidad o inocencia de la o las personas acusadas, para lo cual debe llevar a cabo cada uno de los procesos de investigación que sean necesarios. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

Funciones del Ministerio Público en la investigación preparatoria.

Rige y lleva la investigación del delito: La etapa inicial en el procedimiento penal acusatorio es también llamada investigación preparatoria, según el artículo 321, inciso 1 del NCPP, se basa en juntar cada uno de los elementos convictos, de descargo y cargo que le faciliten al fiscal poder tomar una decisión

acerca si se da la formulación o la no acusación en contra de la persona investigada. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009).

Es así como el Ministerio Público, mediante los fiscales, está encargado de la persecución de un delito; en otros términos, guiará desde un principio cada una de las investigaciones que se destinen a recaudar elementos convictos, pruebas que confirmen el delito y de esa manera poder hacer la denuncia ante la justicia al supuesto culpable. Por ello se tiene en cuenta que de manera legal el Ministerio Público es el que tiene la facultad del ejercicio penal. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

A pesar de ello, esto no tiene que ser entendido de manera restringida, puesto que lo que debería de hacer un fiscal es hacer lo posible de encontrar cada uno de los elementos que sean necesarios y puedan ser útiles para poder esclarecer el presunto acto delictivo cometido, y en ese mandato también se dé la investigación de las situaciones o elementos que ayudarían al indulto o disminución del gravamen del acusado. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009).

Solicita la aplicación de medidas limitativas de derechos: Estas medidas restrictivas de derechos son las sentencias judiciales antes del veredicto final que, por pedido del fiscal o en su defecto por parte del afectado, se restringirá la libertad individual del acusado, pero sin necesidad de que esto se entienda como su detención. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009).

Los requerimientos para imputar medidas limitadas de derechos, será impuesto por un juez, cuando éste tenga en cuenta que necesariamente se debe asegurar la participación del que se considera como inculpatado en el proceso penal, y siempre que no ejecuten cada uno de los requisitos para poder establecer una medida restringida de derechos. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

Solicita la aplicación de medidas restrictivas de derechos: Las medidas de restricción de derechos son las sentencias judiciales antes del dictamen final, por pedido del fiscal o de la parte dañada, en la que se tendrá como resultado bien sea el arresto domiciliario o la detención preventiva del presunto culpable. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009).

Lo que se requiera para poder imputar medidas de restricción de derechos son aquellos que mencionaremos a continuación: que el delito que previsiblemente se cometió, tenga como mínima pena 2 años de prisión; que se dé la existencia de elementos necesarios y suficientes para poder tomar en consideración, que si supuesto culpable ejecutó tal delito; y que exista riesgo de fuga o manipulación del material que prueba el delito. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

Promueve la aplicación de procesos especiales: El Nuevo Código Procesal Penal da reconocimiento a la posibilidad de que los imputados o fiscales puedan solicitar que se apliquen los procesos especiales que a continuación se mencionan: el la colaboración eficaz, la terminación anticipada, el principio de oportunidad, el proceso de inmediatez. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

A pesar de ello, es de suma importancia recalcar que el resultado de la aplicación de cada uno de estos hechos, necesita que el imputado la acepte, es por ello que supone ciertos beneficios que se consideran especiales para él, ya sea en la reparación civil o en la pena que se le dictó, entre otros casos. (Jara, Mujica y Ramírez, 2009)

Acusa al imputado del delito ante el Poder Judicial: Según Jara, Mujica y Ramírez (2009) Habiendo terminado los 120 días que se dan para la investigación del hecho delictivo, el fiscal cuenta con dos opciones:

El fiscal debe interponer ante el poder judicial a lo que se llama acusación fiscal que va en contra del imputado en el delito, siempre y cuando se recauden las suficientes para que se pueda convencer de la responsabilidad en el hecho delictivo.

En caso que pase lo contrario a lo mencionado anteriormente se pasará al sobreseimiento y posteriormente a su archivamiento.

Funciones de la PNP en la investigación preparatoria.

Según Jara, Mujica y Ramírez, (2009)

Por solicitud del fiscal: Recopilar el material que prueba el delito; mantener y levantar los materiales e instrumentos que tengan relación con el delito, y todo material posible que pueda ser de utilidad en la investigación, así como los la documentación privada; la identificación de los autores y participantes del delito; Poner en práctica cada una de las diligencias que orienten identificar físicamente participantes o autores del delito; Dar la oportunidad a los testigos y autores o participantes de dar sus declaraciones. Las declaraciones se pueden dar en primera instancia por la PNP, siempre y cuando lo presuntos acusado tengan al abogado presente, de no ser así, no se podrá realizar; Tomar en cuenta diversos elementos en el mismo lugar de los hechos, tales como, fotografías, hacer grabaciones de vídeos y otras operaciones técnicas que puedan ser útiles para la investigación.

Funciones del Poder Judicial en la investigación preparatoria

Según Jara, Mujica y Ramírez, (2009)

Autoriza la constitución de las partes: Por pedido del fiscal a cargo de la investigación delictiva, el juez que se asignó tendrá que dar autorización del tercero civilmente a cargo en el transcurso penal, además de la parte civil. El tercero es aquel individuo que sin ningún propósito o conocer acerca de lo acontecido, y sin haber tenido participación alguna en el los hechos delictivos, permitió las condiciones para que el delito se lleve a cabo; La parte civil es el individuo afectado por el delito ocurrido, sus familiares en el caso extremo que éste haya muerto. En esa situación el juez está en la obligación de hacer partícipes de ellos como parte civil en el proceso penal, para así poder recibir la dicha indemnización por el daño ocasionado.

Hace de garantía en la investigación que está a responsabilidad del fiscal.

Según Jara, Mujica y Ramírez, (2009)

El juez como tal deberá brindar garantía para que la investigación sea clara, debe ver que se lleve a cabo respetando cada uno de los derechos procesales e individuales de ambas partes. Es así, que el juez puede dar o rechazar

pedidos del fiscal o de la parte civil, para hacer limitaciones de los derechos que le corresponden al imputado, entre otros.

Operacionalización del proceso de investigación preparatoria

Según Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016)

Archivo de la Denuncia

El hecho que ha sido denunciado no aporta como delito, el hecho denunciado no se justifica para un proceso penal.

Formalizar y continuar con la investigación: En este proceso se notifica al denunciado y al denunciante, en caso que el denunciante este en desacuerdo se referirá al fiscal en un plazo de 5 días.

Pronunciamiento: En este proceso se podrá ordenar que se formalice las acciones y procederá según corresponda a la ley.

Diligencias Preliminares

A cargo del fiscal y puede necesitar investigación por parte de la policía.

Duración: Veinte días que el fiscal coloque, de acuerdo a las características, nivel complejo y circunstancias del hecho sometido a investigación.

Control de Plazos: La parte afectada por su duración larga pedirá al fiscal del término, de lo contrario irá al juez en el transcurso de 5 días, anticipando su asistencia.

Finalidad: Para finalizar, se deberá tomar en cuenta diversos aspectos para saber si se podrá formalizar la investigación, tomar el caso individualmente, saber si cometieron hechos delictivos, asegurarse de los materiales utilizados en el hecho, entre otros.

Formalización de la investigación preparatoria

Finalidad: Recaudar cada uno de los elementos que demuestren el hecho delictivo, que faciliten al fiscal si va a dar proceso o no a la acusación, para que el imputado pueda preparar la dicha defensa.

Procedencia: Acatos que revelen que el delito existe, la acción penal no ha prescrito, individualizado al imputado, satisfecho en los requisitos para que pueda proceder.

Efectos: Suspense el curso de la prescripción de la acción penal, archivo solo procede bajo control judicial.

DEFINICIÓN DE "SATISFACCIÓN DEL USUARIO"

Camisón (2006) indica que, para analizar la satisfacción de usuarios, es posible captar datos de dos modos distintos: indirecta o directamente. Cuando se mide directamente se consigue el punto de vista del usuario, con respecto a que si la organización cumple con los requerimientos de éste. En la indirecta se mide en efecto si la empresa cumple con los requerimientos del usuario.

Hernández (2011) refiere que la satisfacción del usuario es entendida como un estado de la mente, además de cómo responde y se expresa conteniendo sabiduría, también está relacionada con lo material y emocional, la cual nace como consecuencia de la necesidad o el deseo propio de información. El estado mental es entendido como un conjunto de valores que son extraídas mediante la función y expectativas del servicio prestado, en ese sentido se puede decir que la satisfacción se encuentra inmerso en necesidades complacidas que generan satisfacción.

Según Prats (2010) la satisfacción del usuario se logra si el servicio que se le ofrece es correcto, es necesario saber si el servicio es realmente lo que el usuario espera, esto se logra teniendo presente los distintos factores como quejas, reclamos, problemas internos que presenta la institución donde acude el usuario, para llegar a satisfacer sus distintas necesidades.

Según Deulofefeu (2012) considera la satisfacción del usuario y la satisfacción de la sociedad, que mantener a un usuario satisfecho es el objetivo fundamental de la calidad que ofrece una institución. Cada intercambio debe distinguir el usuario objetivo que posee y, supeditado a ello, aplicará una especie de administración decidida en su institución, en vista de los arreglos y técnicas específicas, en el avance y esbozo de procedimientos específicos y en el apoyo de algunos individuos específicos. Para lograr el cumplimiento más extremo, el

acompañamiento será fundamental: Para ello se tiene que tener los siguientes aspectos:

Analizar las necesidades y deseos del cliente, diseñar los servicios de acuerdo a lo anterior, divulgando y apareciendo al usuario los verdaderos resultados potenciales que la institución necesita para cumplir con sus necesidades y deseos, ajustando en consecuencia lo que se entiende como requisito, proporcionar los servicios según el plan indicado por los requisitos y las formas concurridas, analizar la disposición de los servicios, mediante medidas internas como externas. Esto debe ser posible a través de los indicadores de los parámetros del servicio de calidad que se refieren más adelante, Gestionar las quejas de los usuarios, tratando de dar pronta reacción a la primera y encontrar el segundo, ofreciendo una respuesta a las satisfacciones que presenta.

Pérez (2010) sostiene que la satisfacción es un indicador básico en la existencia de una institución y la calidad que esta brinda a los usuarios, ya que ello son los más idóneos en poder identificar las carencias en relación a la calidad que da la institución. En ese sentido los usuarios son aquellos que demandan los servicios que ofrece la organización para poder satisfacer sus necesidades, valorando los resultados generados por dicho producto o servicio. Si el servicio cumple con las expectativas, el beneficiario y/o consumidor califica como bueno el servicio por tanto su satisfacción es alta, la cual le orienta a recomendar a las demás personas.

BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Millones (2010) Si bien sabemos, se da la existencia de diferentes beneficios que toda institución puede obtener siempre y cuando se satisfagan en la totalidad cada una de sus necesidades y requerimientos, todo ello se resume en tres grandes beneficios y se detallan de la siguiente manera:

Un usuario satisfecho, mayormente, regresa a realizar su consulta. Por ende, la organización o empresa consigue como beneficio la lealtad del usuario, por tanto, obtiene también la posibilidad de retorno por una u otras consultas que brinda la institución.

El usuario satisfecho da a conocer a otras personas la experiencia positiva que obtuvo del servicio o producto. De esta manera la organización consigue transmitir gratuitamente lo que ofrece gracias al usuario satisfecho.

Un usuario satisfecho aparta a la competencia. Por ende, el beneficio que obtendrá la organización será un lugar determinado de participación dentro del mercado.

En resumen, toda aquella empresa que consiga satisfacer a un usuario, tendrá como beneficios los siguientes: Lealtad del usuario (significa futuras ventas), Difusión gratuita (significa usuario nuevo), Fija participación en el mercado.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción de un usuario se conforma por tres elementos siguientes:

El rendimiento percibido: hace referencia al valor percibido que el usuario y/o cliente menciona tener después de la adquisición de un producto o servicio. también se puede definir de otra manera como el resultado obtenido luego de que el usuario haya adquirido un beneficio o servicio. **Millones (2010)**

El rendimiento percibido cuenta con diversas particularidades que se mencionan a continuación:

Se establece desde un enfoque del usuario, mas no de la organización o

empresa, está basado en los efectos que el usuario adquiere al obtener beneficio o servicio, se basa en las expectativas del usuario; no precisamente en la realidad, es quien sufre lo que ocasiona las manifestaciones de personas externas que de alguna u otra manera influyen en el usuario, es dependiente del estado de ánimo del usuario y de su razonamiento. Por su nivel complejo, el rendimiento percibido puede ser establecido después de una ardua investigación que tiene como inicio y final, el usuario. **Millones (2010)**

Las expectativas: Es la esperanza que el cliente y/o usuario tiene para obtener lo que desea. Las expectativas de un cliente y/o usuario se dan por una cuestión relacionada a cualquiera de las siguientes circunstancias:

Promesas implícitas del servicio: aquellas ideas que se vinculan con el servicio sin llegar a ser claras, Comunicación boca - oreja: se admite como un acceso de información imparcial, por lo que cuenta con un gran nivel de credibilidad, experiencia pasada: Suceso que ya sucedió. Las expectativas tienden a ser más reales, puesto que el conocimiento acerca de lo consumida ya fue adquirido anteriormente. **Millones (2010)**

Las expectativas pueden ser de dos formas: básicas o diferenciadas.

Se entiende por expectativas básicas a las que se debe lograr con la finalidad de conseguir calidad, tener una base estable, o que una compañía aérea brinde un servicio seguro y puntual, ya habiendo conseguido una expectativa normal, las expectativas diferenciadas son las que ya habiendo conseguido ser satisfechas, transmiten a los usuarios que revivieron algo en particular, algo especial, en el momento que fueron reconocidos individualmente. **Millones (2010)**

Es la parte dependiente de la empresa, puesto que debe ser cuidadosa al momento de colocar el grado adecuado de expectativas. Un claro ejemplo, si las expectativas resultan en un nivel bajo, traerá como consecuencia una cantidad insuficiente de usuarios; sin embargo, si es todo lo contrario, los usuarios podrían sentir decepción después de realizada la compra y/o servicio.

Un detalle que llama la atención acerca de este punto, es la baja en las tablas de satisfacción del usuario, no precisamente se entiende por una baja en la calidad de los servicios o productos; en muchas situaciones, es la consecuencia de un incremento en las expectativas del usuario, contexto que es imputable a los oficios de la mercadotecnia, especialmente de las ventas individuales y de la publicidad). **Millones (2010)**

En tal caso, es de suma importancia supervisar de manera regular, cada una de las expectativas del usuario para poder establecer lo siguiente:

Si se encuentran dentro de lo que la empresa y/o organización puede darles.

Si están de acorde, por encima o por debajo de las expectativas que proporciona la competencia.

Si concuerda la expectativa del usuario potencial para poder realizar la compra.

Zonas de tolerancia.

Para **Millones (2010)** Las zonas de tolerancia personifican la expectativa mínima que tolera el usuario, en otras palabras, entre el estado diferencial y básico, se detallan de la siguiente forma: Los consumidores tienen diversas zonas de tolerancia, diferentes usuarios tienen distintas zonas de tolerancia. Algunos la tienen más estrecha y suelen tener tendencia a estar insatisfechos; en el caso de otros, suelen tenerla más amplia y cuentan con una tendencia de encontrarse más satisfechos, Las zonas de tolerancia cambian según las dimensiones del servicio. También cambian según los diversos atributos del servicio, Las zonas de tolerancia cambian entre el servicio inicial y el de recuperación de servicio.

Los niveles de satisfacción: después de haber realizado la compra y obtención del servicio o producto, los clientes y/ usuarios suelen experimentar alguno de los tres niveles o grados de satisfacción que se mencionan a continuación:

Insatisfacción: Se da cuando el desempeño que se percibe de un producto no logra alcanzar las expectativas del usuario.

Satisfacción: Se da cuando el desempeño que se obtiene de un producto concuerda con las expectativas del usuario.

Complacencia: Se da cuando el desempeño que se percibe sobrepasa las expectativas del usuario.

De acuerdo al grado de satisfacción del usuario, se puede tener conocimiento acerca del grado de lealtad que se tiene por una marca o empresa.

Por tal motivo es que las empresas globalizadas de hoy en día buscan complacer a cada uno de sus usuarios a través de la promesa de entregar sólo lo que está a su alcance, y dar luego más de lo que ofrecieron. **Millones (2010)**

FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Para realizar lo mencionado en la anterior sección, se puede hacer uso de la fórmula que se muestra a continuación:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Modelo para la evaluación de la satisfacción de los usuarios

Rivas, Gonzales, & Carmona (2008) sostienen que para medir la satisfacción del cliente sobresalen dos modelos teóricos de medición directa, el SERVQUAL, promovido por Zeithalm, Parasuraman y Berry; y el SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor. El primero mide la satisfacción que percibe el usuario y/o cliente de un servicio como la diferencia entre la expectativa y la percepción, a través del uso de cuestionarios que se encuentran de 22 ítems, reunidos en 5 dimensiones, (fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, la empatía y seguridad). El segundo, usa la percepción como un referente aproximado a la satisfacción del usuario, eliminando la parte de expectativas de los clientes.

Las dimensiones subyacentes en la satisfacción del usuario son:

La Satisfacción del usuario es percibida y considerada como una variable de muchas dimensiones, siendo éstas, habituales a los juicios sobre otros tipos de servicios (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007)

La Fiabilidad

Es la capacidad de dar un servicio de manera exacta. Destreza del provisor para efectuar la prestación sin errores, teniendo un carácter fiable y adecuado, practicando las responsabilidades obtenidas.

Capacidad, profesionalidad, experiencia y conocimientos se necesitan para realizar el servicio. Así, por ejemplo, el personal fiscal debe contar con los conocimientos necesarios para dar una rápida respuesta al usuario en relación a su consulta. (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007)

La capacidad de respuesta

Poder anticiparse a lo que necesitan los usuarios y servirles de forma rápida. La organización debe expresar claramente su predisposición a brindar atención y servicio oportuno mediante un personal deseoso de agradar. Cuando ocurre un problema la organización que afecte al usuario, ésta debe actuar de manera inmediata, ya que ello transmite en mayor medida un interés en el usuario, el cual percibirá un servicio de calidad, ya que se interesan en resolver sus dificultades. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)

La seguridad

Se trata de conocer el servicio que se adquiere y del trato de los que otorgan el servicio, conjuntamente con la capacidad de brindar al usuario. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Por ejemplo, en la actualidad la política de confidencialidad de los datos del usuario se vuelve fundamental para la satisfacción del mismo, dado los recientes casos de venta ilegal de este tipo de información confidencial.

Atención, amabilidad del personal, respeto, consideración y cortesía al usuario. Un recepcionista antipático hará que un hotel pierda usuario, insatisfechos con

el trato recibido, con independencia de las características del resto de comodidades y servicios que ofrezca. (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007)

La empatía

Las organizaciones deben ponerse en el lugar del usuario, manteniendo una atención personalizada en ellos.

Las cinco dimensiones que cuenta no se observan de manera directa y para su análisis es necesario hacer una medición individual con una cantidad de ítems diseñados para ello. De esta manera cada uno de los ítems dan una respuesta a las opiniones de las personas mediante niveles de acuerdo con la escala Likert, que van desde el total desacuerdo o acuerdo. (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007)

Elementos tangibles

Se refiere a la parte externa es decir el ambiente físico, los equipos, empleados y herramientas de comunicación. Como puede ser la limpieza en los uniformes de una organización, esta causa una primera impresión a los ciudadanos y/o usuarios. (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007)

RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN.

DOMINGUEZ (2006) Dado que ambas nociones están relacionadas, incluso ciertos autores consideran ambos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

Pero a pesar que en ambos casos hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante enfatizar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las apreciaciones posterior al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en valoraciones anterior a la decisión de consumo o compra.

1.4. Formulación del problema

La Fiscalía de Ayacucho actualmente atraviesa por ciertas dificultades como el Inadecuado control y seguimiento de los procesos fiscales y administrativos, lo que Aumenta los costos y genera desorden en la gestión institucional, existe una falta de herramientas de gestión o tecnológicas que permitan procesos fiscales y administrativos más ágiles y oportunos, los procesos de investigación preparatoria son débiles, por lo que habita una ausencia de una gestión por resultados, por lo que no se manifiesta una mejora en el servicio brindado a la población, lo que genera demora y descontrol en la atención oportuna de los requerimientos en la Institución, Tecnologías administrativos ineficaces, burocráticos y lentos, Gestión gerencial deficiente de los procesos fiscales y administrativos, al aprobar o atender funciones no afines a su especialidad y la gestión administrativa no se encuentra alineada a las Políticas de Modernización del Estado. Todo ello conlleva a un servicio de calidad deficiente dentro de la Fiscalía de Ayacucho.

Problema General

¿**De qué manera** se relaciona la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?

Problema Específico

- ¿Cómo se relaciona el archivo de denuncias y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?
- ¿Cómo se relaciona las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la formulación de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?

- ¿De qué manera se relaciona el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la diligencia preliminar y aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la formalización de la investigación preparatoria y fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La importancia de esta presente investigación consiste en determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del Usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho en el Distrito de San Juan Bautista 2017.

Justificación teórica.

Esta Investigación es importante porque presentará información relevante de la calidad de Servicio y la “Satisfacción del Usuario” en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017. Esta Información es necesaria porque permitirá fundamentar las Bases teóricas para crear un modelo de satisfacción del usuario que contribuya al Ministerio Público de Ayacucho.

Justificación práctica.

Esta Investigación es importante porque a partir de los resultados contribuirá a mejorar la Satisfacción del Usuario en la Fiscalía de Ayacucho y a las instituciones públicas. Podemos recomendar con los resultados obtenidos de la investigación, podemos proponer a las autoridades correspondientes a que mejoren la calidad de servicio por ende la satisfacción del usuario.

Justificación Metodológica.

Otro elemento que logra importancia en esta investigación es la metodología que se utilizará para recopilar la información y para la aplicación del modelo de “Calidad de Servicio” en la Fiscalía de Ayacucho. Asimismo, se justifica metodológicamente por el instrumento debido a que están validados y confiabilizados, ya que otros investigadores que quieran realizar el estudio de las mismas variables pueden emplear los instrumentos. Asimismo, servirá para que los funcionarios del Ministerio Público de Ayacucho y la población en general, tomen mejores decisiones.

Justificación social.

Los beneficiarios de la presente investigación constituirán los ciudadanos, trabajadores de la institución y los funcionarios. Tiene predominancia social,

porque busca mejorar las condiciones que brinden un mejor servicio a los usuarios, de esta manera contribuiremos a una comunidad más satisfecha en lo que respecta a sus expectativas. Señalar que esta investigación será un antecedente para las futuras investigaciones.

Justificación Legal

En el proceso de investigación preparatoria se considera en los documentos legales de acuerdo al Nuevo Código Procesal Penal, Decreto Legislativo 957: Código Procesal Penal, Decreto Legislativo 958: Comisión Especial de implementación del Código Procesal Penal.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H_i: Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H_o: No existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la etapa de investigación preparatoria del usuario de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Hipótesis Específico

H₁: Existe relación significativa entre el archivo de denuncias y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H₂: Existe relación significativa entre las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H₃: Existe relación significativa entre la formulación de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H₄: Existe relación significativa entre el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H₅: Existe relación significativa entre la diligencia preliminar y aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

H₆: Existe relación significativa entre la formalización de la investigación preparatoria y fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Objetivos Específicos:

OE1: Analizar la relación del archivo de denuncias y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

OE2: Determinar la relación de las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

OE3: Determinar de qué manera se relaciona la formulación de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

OE4: Determinar de qué manera se relaciona el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

OE5: Analizar de qué manera se relaciona la diligencia preliminar y aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

OE6: Analizar de qué manera se relaciona la formalización de la investigación preparatoria y fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de estudio

Tipo

El trabajo presente fue de tipo aplicada, porque accedemos a investigación básica para resolver problemas concretos acerca de las variables e indicadores de estudio. Así mismo se recogió información de primera mano para ordenar, analizar, interpretar y explicar como una forma de aproximación a la realidad problemática.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue correlaciones, descriptivo y explicativos.

Nivel Descriptivo: El diseño de esta investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, porque se busca esquematizar el nivel o grado que existe en la relación de estas dos variables en el grupo estudiado. (Marroquín, 2012).

Puesto que la investigación consistió en describir fenómenos, características y los perfiles de la persona que se someta a un análisis, es decir se recoge y mide información individual o conjuntos sobre las variables o conceptos. Para sistematizarlos y comprobarlos con el objetivo de dar respuestas a las hipótesis que se plantearon.

Nivel Correlacional: Porque nos ayudó tener conocimiento de la relación o grado en que se asocian dos categorías, variables o conceptos, en un determinado contexto y después se cuantifica y se analiza la vinculación; estas correlaciones se respaldan cuando se ponen a prueba las hipótesis.

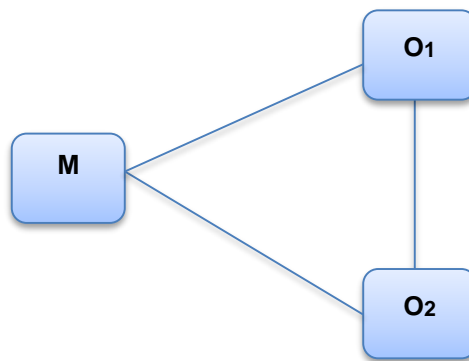
Además, es de este tipo correlacional porque se analizó si las variables se asocian, o sea la correlación de dos variables en un conjunto de sujetos. Así refieren Hernández, Fernández y Baptista (2010: 77) en su obra “Metodología de la Investigación”.

Por consiguiente, el esquema a presentar se trata del tipo de diseño descriptivo – correlacional según lo clasificado por Abanto (2014) en la Guía de aprendizaje para el diseño y desarrollo del proyecto de investigación publicada por la Universidad César Vallejo de Trujillo.

Diseño No Experimental: Porque se analiza y estudia los fenómenos y situaciones de la realidad luego de haber sucedido. Se aplica para establecer causa – efecto de los fenómenos ocurridos.

Transversal

Diseños Transversal: Puesto que la investigación recolectará datos en un tiempo determinado. Por lo que nos será permitido hacer descripción de las variables y analizarlas con respecto a cómo inciden y se interrelacionan los datos, que se conseguirán de la encuesta dirigida a realizarse en el presente año.



Dónde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable independiente calidad de servicio.

O₂ : Observación de la variable dependiente – Satisfacción del Usuario

2.2. Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Calidad de Servicio

En el presente estudio se evaluará la calidad de servicio en el proceso de la etapa de investigación preparatoria. Cuya teoría es en base al proceso que cuenta la fiscalía. Considerando el tiempo y capacidad de respuesta.

Según VERTICE, (2008) indica que la calidad de servicio es el cúmulo de características de un servicio o producto el cual es capaz de dar satisfacción a un usuario y/o cliente referente a sus necesidades manifiestas o latentes (aquellas que no ha atendido ninguna otra organización pero que exige el beneficiario). La calidad es el grado de perfección que la organización ha decidido llegar para dejar satisfecho a su cliente, lo cual representa también que se ha alcanzado esa calidad.

Variable II: Satisfacción del Usuario

Hernández (2011) refiere que la satisfacción del Usuario es entendida como un estado de la mente, además de cómo responde y se expresa conteniendo sabiduría, también está relacionada con lo material y emocional, la cual nace como consecuencia de la necesidad o el deseo propio de información. El estado mental es entendida como un conjunto de valores que son extraídas mediante la función y expectativas del servicio prestado, en ese sentido se puede decir que la satisfacción se encuentra inmerso en necesidades complacidas generan satisfacción.

sostienen que para medir la satisfacción del cliente sobresalen dos modelos teóricos de medición directa, el SERVQUAL, promovido por Zeithalm, Parasuraman y Berry.

Tabla 01. Operacionalización variable independiente.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO	<p>cuenta la fiscalía. Considerando el tiempo y capacidad de respuesta. Según VERTICE, (2008) indica que la calidad de servicio es el cúmulo de características de un servicio o producto el cual es capaz de dar satisfacción a un usuario y/o cliente referente a sus necesidades manifiestas o latentes (aquellas que no ha atendido ninguna otra organización pero que exige el beneficiario). La calidad es el grado de perfección que la organización ha decidido llegar para dejar satisfecho a su cliente, lo cual representa también que se ha alcanzado esa calidad. En la fase de la investigación preparatoria, puede iniciarse mediante una inserción de una denuncia – por medio de un afectado o tercero, o de oficio, por parte del Ministerio Público – para luego iniciar con las acciones preliminares.</p>	<p>Para medir la variable fue necesario aplicar un cuestionario de acuerdo a las dimensiones de la variable. El cuestionario fue estructurado en 34 ítems, acorde a la escala de licker, completamente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo, en acuerdo y completamente de acuerdo, El cuestionario fue aplicado a 100 usuarios, de un total de 137. Los resultados de los cuestionarios se presentan en categorías de mala, regular y buena.</p>	X1. Archivo de la Denuncia.	1. Formalizar y continuar con la investigación.	Ordinal
				1. Pronunciamiento	
			X2. Diligencias Preliminares.	1. Duración	Ordinal
				2. Control de Plazos	
				3. Finalidad	
			X3. Formalización de la investigación preparatoria.	1. Finalidad	Ordinal
				2. Procedencia	
			3. Efecto		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02. Operacionalización variable dependiente.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>Hernández (2011) refiere que la satisfacción del usuario es entendida como un estado de la mente, además de cómo responde y se expresa conteniendo sabiduría, también está relacionada con lo material y emocional, la cual nace como consecuencia de la necesidad o el deseo propio de información. Sostienen que para medir la satisfacción del Usuario sobresalen el modelo teórico de medición directa, el SERVQUAL, promovido por Zeithalm, Parasuraman y Berry.</p>	<p>Para medir la variable fue necesario aplicar un cuestionario de acuerdo a las dimensiones de la variable. El cuestionario fue estructurado en 34 ítems, acorde a la escala de liker, completamente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en acuerdo y completamente de acuerdo, El cuestionario fue aplicado a 100 usuarios, de un total de 137. Los resultados de los cuestionarios se presentan en categorías de mala, regular y buena.</p>	X1. FIABILIDAD	<ol style="list-style-type: none"> Otorgamiento del servicio en el tiempo pactado. Cumplimiento de promesas en cierto tiempo 	Ordinal
			X2. CAPACIDAD DE RESPUESTA.	<ol style="list-style-type: none"> Información puntual y sincera de todas las condiciones del servicio. Rapidez de los trabajadores en Atender 	Ordinal
			X3. SEGURIDAD	<ol style="list-style-type: none"> Transmisión de confianza de los trabajadores. Seguridad en el proceso antes y después de la atención. 	ordinal
			X4. EMPATIA	<ol style="list-style-type: none"> Atención individualizada. La apariencia del personal es agradable. 	Ordinal
			X5. ASPECTOS TANGIBLES	<ol style="list-style-type: none"> Apariencia moderna de los equipos. Infraestructura cómoda y atractiva 	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

Es un conjunto total de unidades de investigación (personas, objetos o eventos) con ciertas características y que se puede medir o contar, además de ser cuantitativas o cualitativas, de los cuales se buscan tomar una decisión. (Quintanilla & Cortavarria, 2009).

La población estará constituida por 134 usuarios que asisten a presentar sus denuncias de manera escrita, verbal, el cual se encuentran en la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía Provincial Penal corporativa de Huamanga en el mes de diciembre 2017.

Fecha de Ingreso	Etapas Fiscalía	Total, de casos
Mes de diciembre 2017	Etapa de investigación preparatoria	134
	Etapa intermedia	90
	Etapa de Juzgamiento	50
total		274

Criterio de inclusión:

Se considera a la población la etapa de investigación preparatoria debido que se observa mayores casos de complejidad e incomodidad por parte de los usuarios frente a sus denuncias en la Fiscalía Provincial penal Corporativa de Huamanga.

Criterio de exclusión:

Se excluye la etapa intermedia y la etapa de juzgamiento de la fiscalía de Ayacucho debido que dichas etapas son llevadas a cabo por un Juez.

Unidad de análisis

Usuarios de las Fiscalía de Ayacucho.

Muestra

Es una cantidad de elementos que representan y pertenecen a una población, seleccionado de tal modo que al obtener los resultados se pueda generalizarlo en la población de estudio de donde se sacó. (Quintanilla & Cortavarria, 2009).

Para establecer el tamaño muestral usó la fórmula del muestreo aleatorio simple:

La muestra fue de 100 usuarios, el cual sus denuncias se encuentran en la etapa de investigación preparatoria.

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

95%

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	134

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	0.25	*	134
		*	133	+	0.9604

n =	$\frac{128.6936}{1.29}$	100
-----	-------------------------	------------

Se hizo una muestra probabilista con el propósito de obtener a un grupo representativo de la población, para que existan resultados **veraces**. **Para calcular el tamaño de la muestra se usó la fórmula de muestreo para población finita**, para ello los datos se obtuvieron del estudio piloto.

Se usó una cantidad de usuarios que tienen una buena percepción de calidad. ($p=0.5$ y $q=0.5$), un nivel de confianza de 95% (asociado con el valor Z de una distribución normal estándar igual a 1.96), un margen de error de 5%.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información de las variables a estudiar, como técnicas e instrumentos, se usó lo siguiente:

Técnicas

Se comprenderá por técnica de investigación al proceso o modo de proceder para la obtención de datos. (Arias, 2012) la técnica de la encuesta ayuda a rescatar opiniones de cierto grupo social de un problema en específico.

Instrumentos

Como instrumento para la recolección de datos fue un Cuestionario, dirigido a los usuarios que asisten a realizar sus denuncias de forma escrita, verbal; el cual se encuentra en la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía Corporativa.

Según (Hernández, Fernández, & Batista, 2014) refiere que es el instrumento con más uso para el recojo de información, el cual tiene un conjunto de interrogantes o preguntas, referente a una o más variables que se desea medir.

El cuestionario utilizado consta de dos partes, la primera **“Calidad de Servicio”** integra 12 interrogantes relacionadas con la calidad de servicio percibida en la etapa de investigación preparatoria, las cuales están agrupadas en las 3 dimensiones archivo de denuncias, diligencias preliminares y formulación de la investigación preparatoria del instrumento. Los ítems han sido medidos con la escala de Likert con los valores correspondientes: Completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y Completamente de acuerdo (5).

La segunda variable de **“Satisfacción del usuario”**, se incluyen interrogantes en relación con la medición de la fidelidad, en total son 22 ítems agrupadas en 5 dimensiones: SERVQUAL: capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles. Los ítems han sido medidos con la escala de Likert con los valores correspondientes: Completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y Completamente de acuerdo (5).

La validez de los instrumentos de recolección de datos

La validación de los instrumentos se realizó por el juicio por los expertos que a continuación se detalla: El Dr. Godofredo Dionicio González González, El Lic. Sixto Arotoma C y El Dr. Eusterio Ore Gutiérrez.

Confiabilidad

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto de observación de 30 usuarios y se logró determinar la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, se procesa en el software estadístico Spss V22. Los resultados fueron: Calidad de servicio en la etapa de investigación preparatoria, 0.842 y la satisfacción del usuario 0.901, dichos instrumentos presentan una confiabilidad con tendencia positiva.

2.5. Métodos de análisis de datos

La metodología usada para el análisis de la información se presenta a continuación:

a) Estadística descriptiva:

- Elaboración de tablas con respectivas frecuencias.
- Construcción de gráficos.

b) Estadística inferencial:

- Para procesar la información y obtención de manera descriptiva para luego realizar la contratación de la hipótesis, se empleó el software estadístico SPSS V22.
- Se realizó la Prueba de Kolmogorov Smirnov, para lograr determinar si las variables y dimensiones presentan una distribución normal.
- Se utilizó el Estadístico de correlación de Rho de Spearman, ya que representa una prueba no paramétrica.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación se presentará de manera legal y con autoría propia librándose de cualquier queja y reclamo por plagio u copia de algún trabajo previo. Del mismo modo se envió una solicitud a la autoridad de la Fiscalía para obtener el permiso de realizar la encuesta, lo cual fue aceptada, durante la obtención de la información se reservó los datos de las personas encuestadas.

III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación, se realizaron de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en el estudio; para realizar la confiabilidad a los instrumentos se empleó el coeficiente de alfa de Crombach ya para lograr determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017, se empleó el estadístico de prueba de Correlación de **Rho de Spearman**. Para la obtención de los datos de acuerdo a las variables y dimensiones se aplicó el cuestionario a los usuarios, quienes asisten a realizar el seguimiento correspondiente de sus denuncias que se encuentran en la etapa de investigación preparatoria. Los resultados se exponen en los siguientes gráficos y tablas.

3.1 Descripción de resultados de la calidad de servicio en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 1: Calidad de servicio en la etapa de investigación preparatoria

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	12	27	47	47%
Regular	28	43	34	34%
Buena	44	60	19	19%
Total			100	100%
Fuente: Encuesta aplicada				
Elaboración: Propia				

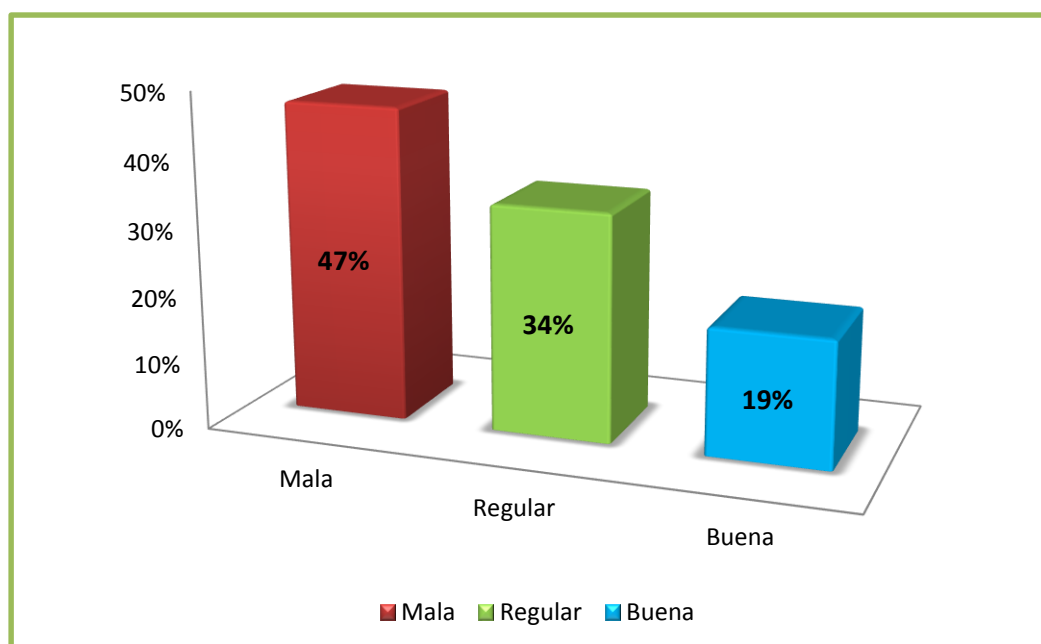


Figura 1: calidad de servicio en la etapa de la investigación preparatoria

Interpretación:

En la tabla y figura N° 1 Se muestran los resultados de la encuesta realizada a los usuarios donde el 47% que equivale a 47 encuestados han expresado que la calidad de servicio en la etapa de investigación preparatoria es mala, debido que se encuentran completamente en desacuerdo respecto al archivo de denuncias que el fiscal no tuvo capacidad de evaluar su caso. Por otro lado, el 34% (34) refieren que la calidad de servicio es regular debido está de acuerdo que el personal encargado tuvo capacidad de evaluar su caso. Por último, el 19% (19) de los encuestados manifiesta que el proceso de investigación preparatoria es regular.

3.2. Descripción de resultados de la Calidad de Servicio en el proceso de archivos de denuncia en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 2: calidad de servicio en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	3	7	54	54%
Regular	8	12	41	41%
Buena	13	15	5	5%
Total			100	100%
Fuente: Encuesta aplicada				
Elaboración: Propia				

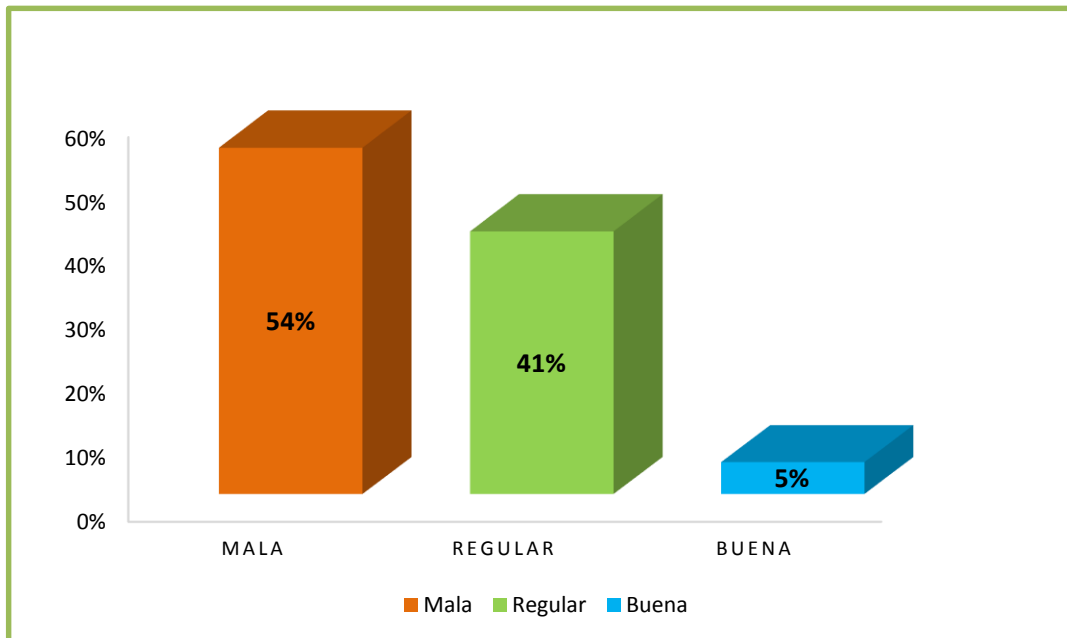


Figura 2: Calidad de servicio en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 2 se muestran los resultados donde el 54% que equivale a 54 encuestados manifiestan que el servicio percibido en el proceso de archivo de la denuncia es malo, del mismo modo manifiestan el 41% (41) que la calidad de servicio es regular, por último, el 5% manifiesta que la calidad en el proceso de archivo de denuncia es buena.

1.3. Descripción de resultados de la Calidad de Servicio en el proceso de Diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 3: calidad de servicio en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	5	12	52	52%
Regular	13	20	41	41%
Buena	21	25	7	7%
Total			100	100%
Fuente: Encuesta aplicada				
Elaboración: Propia				

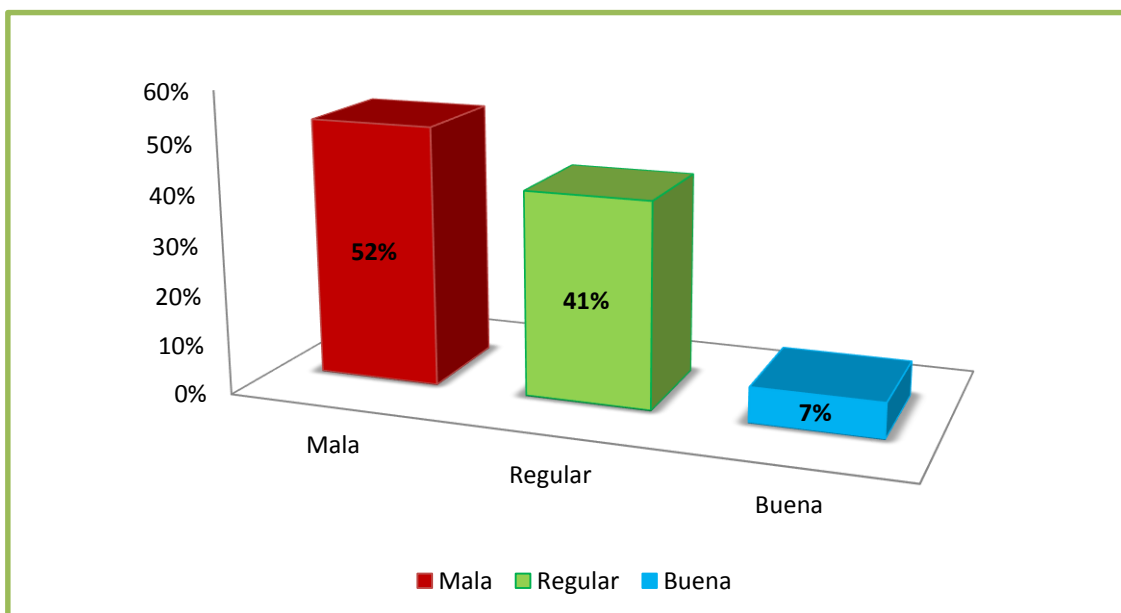


Figura 3: Calidad de servicio en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 3 se muestran los resultados donde el 52% que equivale a 52 encuestados manifiestan que el servicio percibido en el proceso de las diligencias preliminares es malo, del mismo modo el 41% (41) manifiesta que la calidad de servicio es regular, por último, el 7% manifiesta que la calidad en el proceso diligencias preliminares es buena.

1.4. Descripción de resultados de la Calidad de Servicio en el proceso de Formalización en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 4: Calidad de servicio en el proceso de formalización la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	4	9	53	53%
Regular	10	15	38	38%
Buena	16	20	9	9%
Total			100	100%
Fuente: Encuesta aplicada				
Elaboración: Propia				

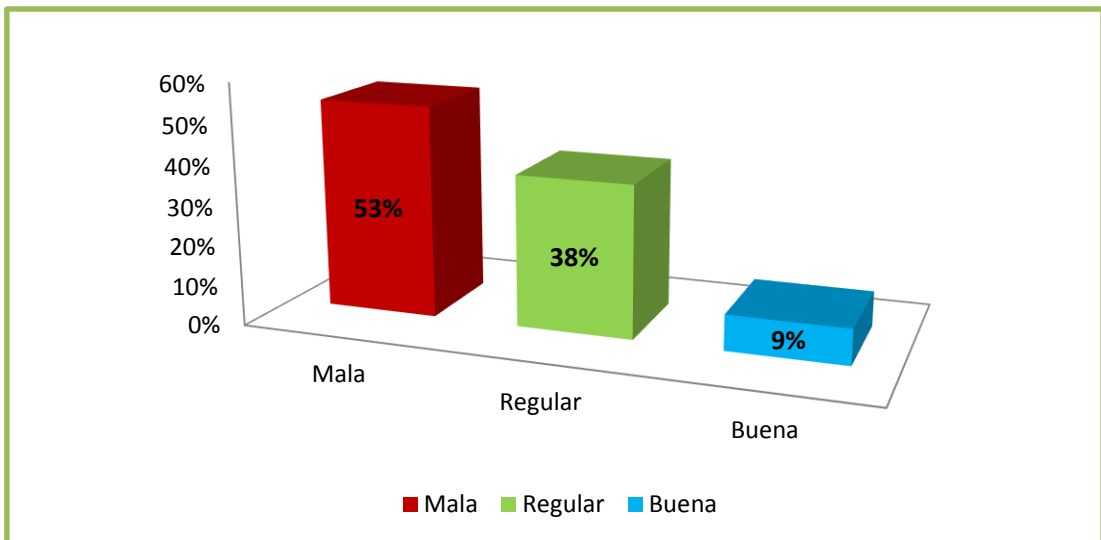


Figura 4: calidad de servicio en el proceso de formalización en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación: En la tabla y figura N° 4 se muestran los resultados donde el 53% que equivale a 53 encuestados manifiestan que el servicio percibido en el proceso formalización de la denuncia es malo, del mismo modo el 38% (38) manifiesta que la calidad de servicio es regular, por último, el 9% manifiesta que la calidad en el proceso formulación de la denuncia es buena.

3.5. Descripción de resultados de la Satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 5: satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	22	50	34	34%
media	51	80	42	42%
Alta	81	110	24	24%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICADA
ELABORACION:
PROPIA

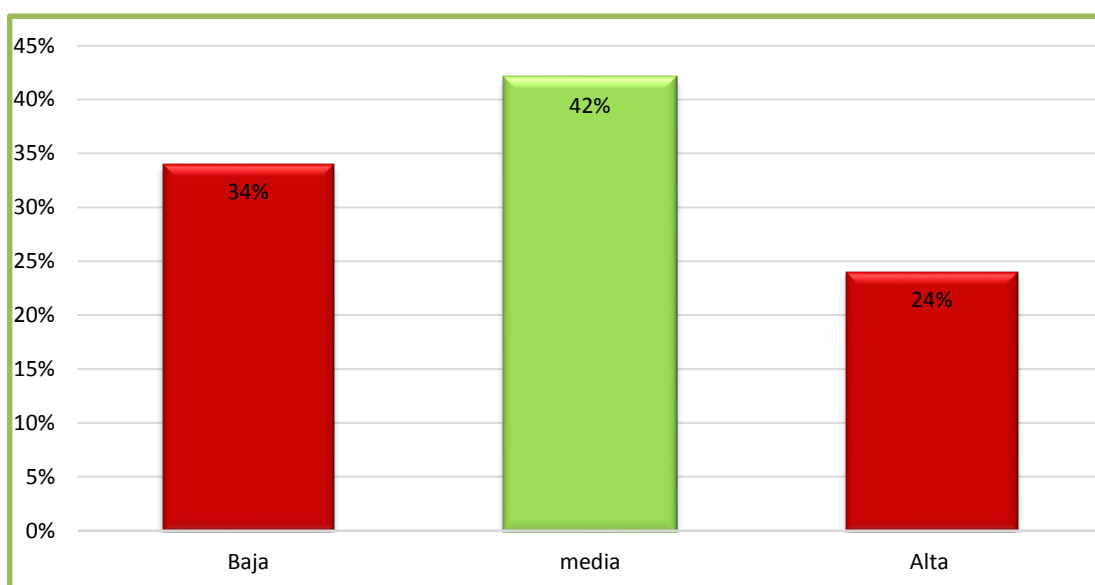


Figura 5: Satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 5 se muestran los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios sobre la satisfacción donde el 34% que equivale a 34 encuestados presentan una satisfacción baja debido que se encuentran en desacuerdo ya que la fiscalía y los administrativos no brinda una atención individualizada. Por otro lado, el 42% (42) manifiesta presentan una satisfacción regular debido que se encuentran en desacuerdo y ni acuerdo en la eficiencia

y rapidez por parte de la fiscalía en gestionar su investigación, el 24% (24) de los presentan una satisfacción buena debido que la están de acuerdo que el personal fiscal y los administrativos son siempre amables.

3.6. Descripción de resultados de la Fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 6: La Fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria.

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	11	38	38%
media	12	17	51	51%
Alta	18	25	11	11%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICADA
ELABORACION:
PROPIA

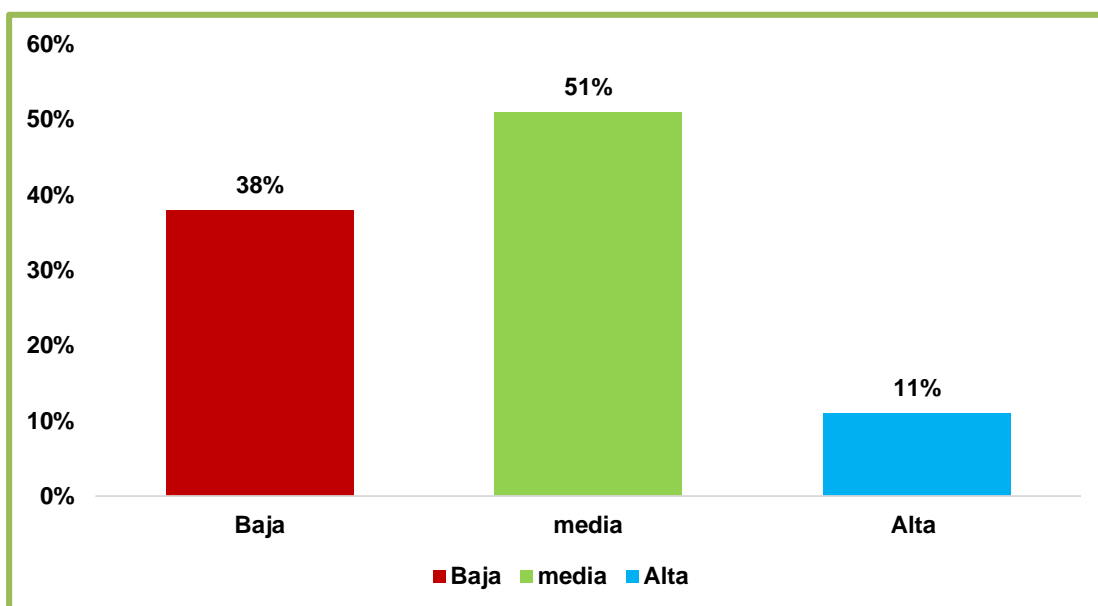


Figura 6: La Fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 6 se muestran los resultados donde el 38% que equivale a 38 encuestados presentan una satisfacción baja debido a la fiabilidad que ofrecen los trabajadores, del mismo modo el 51% (51) presentan una satisfacción media, por último, el 11% presentan una satisfacción alta.

3.7. Descripción de resultados de la Capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 7: capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria.

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	8	33	33%
media	9	14	42	42%
Alta	15	20	25	25%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICADAD
ELABORACION:
PROPIA

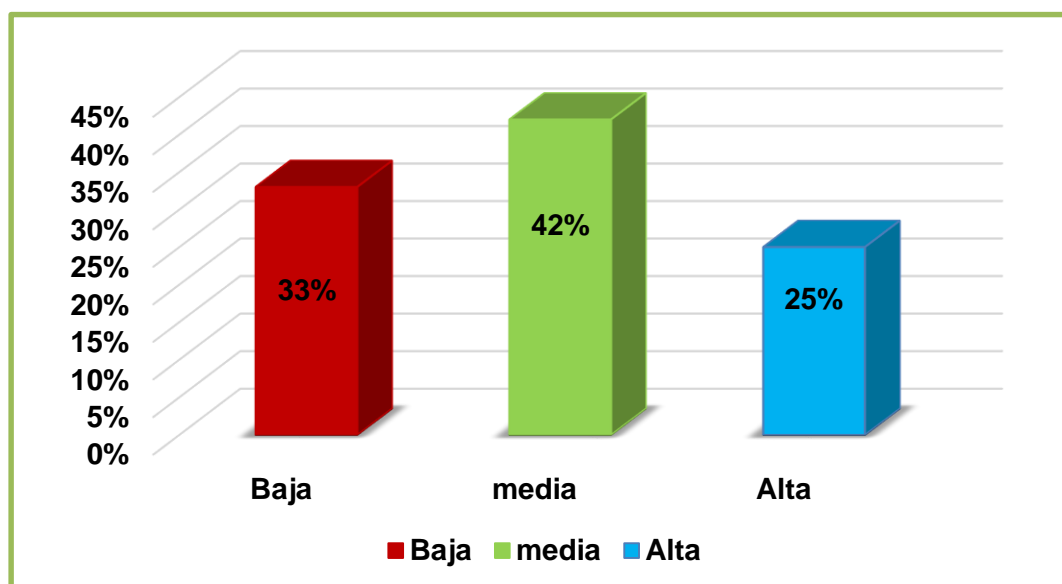


Figura 7: La Capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 7 se muestran los resultados donde el 33% que equivale a 33 encuestados presentan una satisfacción baja debido a la capacidad de respuesta que ofrecen los trabajadores en el proceso de investigación preparatorias, del mismo modo el 42% (42) presentan una satisfacción media, por último, el 25% presentan una satisfacción alta.

3.8. Descripción de resultados de la Seguridad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 8: seguridad en la etapa de investigación preparatoria.

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	9	30	30%
media	10	15	46	46%
Alta	16	22	24	24%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICACION
ELABORACION:
PROPIA

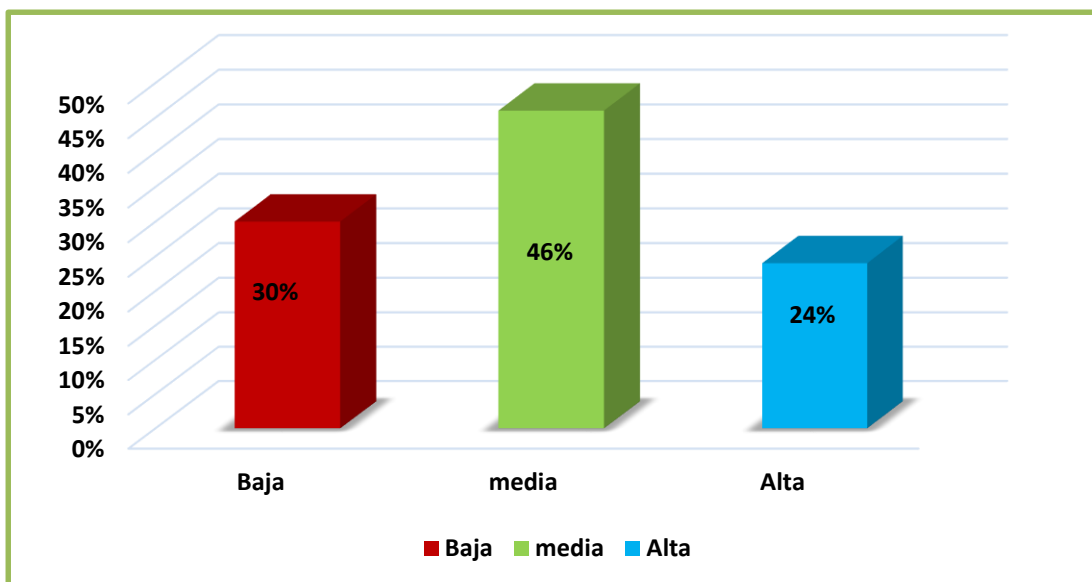


Figura 8: seguridad en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 8 se muestran los resultados donde el 30% que equivale a 30 encuestados presentan una satisfacción baja debido a la seguridad que ofrecen los trabajadores en el proceso de investigación preparatorias, del mismo modo el 46% (46) presentan una satisfacción media, por último, el 24% presentan una satisfacción alta.

3.9. Descripción de resultados de la Empatía en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 9: La Empatía en la etapa de investigación preparatoria.

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	11	27	27%
media	12	17	45	45%
Alta	18	25	28	28%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICADAD
ELABORACION:
PROPIA

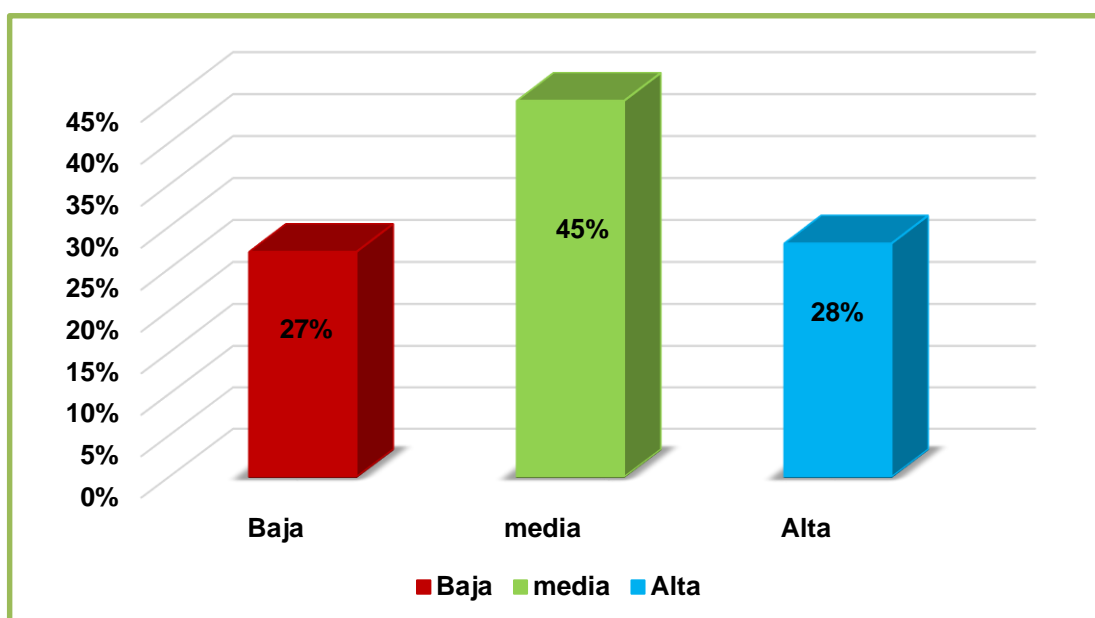


Figura 9: Empatía en la etapa de investigación preparatoria

Interpretación:

En la tabla y figura N° 9 se muestran los resultados donde el 27% que equivale a 27 encuestados presentan una satisfacción baja debido a la empatía que ofrecen los trabajadores en el proceso de investigación preparatorias, del mismo modo el 45% (45) presentan una satisfacción media, por último, el 28% presentan una satisfacción alta.

3.10. Descripción de resultados de los aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017.

Tabla 10: Aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria

CALIFICACION	RANGO		FREC	%
Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	9	33	33%
media	10	15	35	35%
Alta	16	22	32	32%
TOTAL			100	100%

FUENTE APLICADAD
ELABORACION:
PROPIA

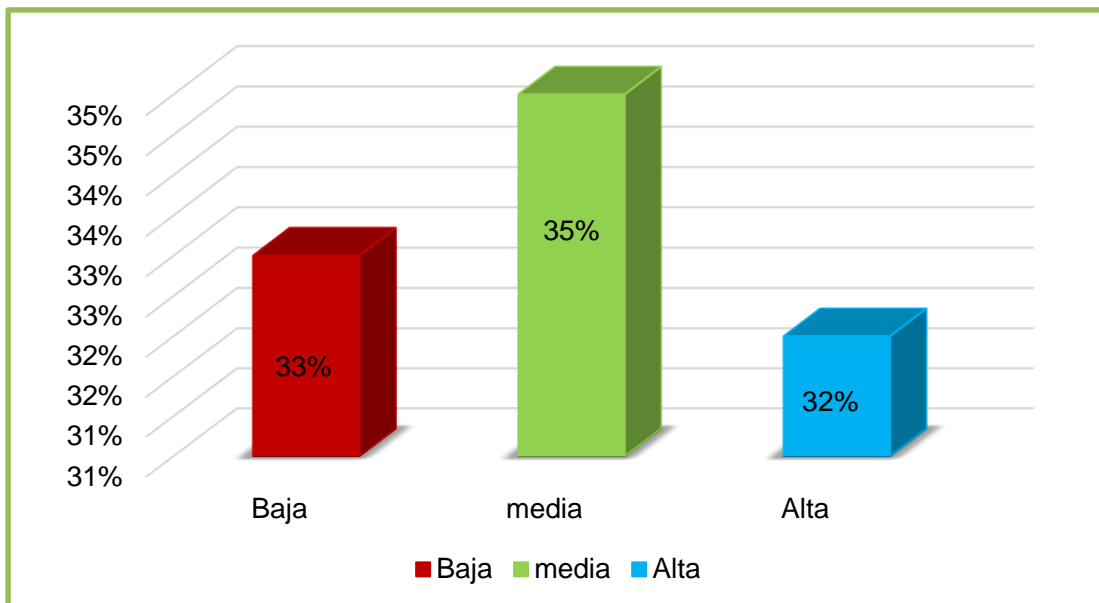


Figura 10: Aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria

Interpretación:

En la tabla y figura N° 10 se muestran los resultados donde el 33% que equivale a 33 encuestados presentan una satisfacción baja debido a los aspectos tangibles que ofrecen los trabajadores en el proceso de investigación preparatorias, del mismo modo el 35% (35) presentan una satisfacción media, por último, el 32% de los usuarios presentan una satisfacción alta.

Tabla 11: Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	.161	100	.000
Archivo de denuncia	.170	100	.000
Diligencia preliminar	.138	100	.000
Formalización de la investigación preparatoria	.160	100	.000
Satisfacción del usuario	.131	100	.000
fiabilidad	.128	100	.000
Capacidad de respuesta	.112	100	.003
Seguridad	.115	100	.002
Empatía	.142	100	.000
Aspectos tangibles	.127	100	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla N° 11 se muestra la prueba de normalidad realizadas a las variables y dimensiones de estudio, Se emplea la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov debido que la muestra de estudio es mayor a 50, ya que ello indica que las variables y dimensiones no se encuentran normalmente distribuidos debido que el Sig. De 000 es menor que el nivel de significancia de 0.05. el estadístico a utilizar para la contratación de la hipótesis es la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 12: Correlación calidad de servicio * satisfacción del usuario

			Calidad de Servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,882**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,882**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 12 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,882$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Es decir, si existe un mejoramiento en la calidad de servicio en dicho proceso de la investigación preparatoria incidirá de manera positiva en la satisfacción del usuario de la fiscalía.

3.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el archivo de denuncias y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 13: Correlación Dimensión Archivo de denuncias * Satisfacción del Usuario

			Archivo de denuncia	Satisfacción del usuario
<i>Rho de Spearman</i>	Archivo de denuncia	Coeficiente de correlación	1.000	,708**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,708**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 13 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,708$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación significativa entre el archivo de denuncias y la

satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. El nivel de correlación es considerable positiva. Es decir, si existe hay mejora en la calidad de servicio en el archivo de denuncias del proceso de la investigación preparatoria incidirá de manera positiva en la satisfacción del usuario de la fiscalía.

3.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 14: Correlación Dimensión diligencias preliminares * Satisfacción del Usuario

			Diligencia preliminar	Satisfacción del usuario
<i>Rho de Spearman</i>	Diligencia preliminar	Coefficiente de correlación	1.000	,750**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,750**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 14 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,750$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación significativa entre las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. El nivel de correlación es considerable positiva. Es decir, si existe una mejora en la calidad

de servicio en la diligencia preliminar del proceso de la investigación preparatoria incidirá de manera positiva en la satisfacción del usuario de la fiscalía.

3.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la formulación de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 15: Correlación Dimensión formulación de la investigación * Satisfacción del Usuario

			Formalización de la investigación preparatoria	Satisfacción del usuario
<i>Rho de Spearman</i>	Formalización de la investigación preparatoria	Coeficiente de correlación	1.000	,687**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,687**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 15 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,687$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación significativa entre la formulación de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Si existe una mejoría en la calidad de servicio en la formulación de la investigación del proceso de la investigación preparatoria incidirá de manera positiva en la satisfacción del usuario de la fiscalía.

1.4.5. Prueba de hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 16: Correlación entre la dimensión archivo de denuncia * capacidad de respuesta

			Archivo de denuncia	Capacidad de respuesta
<i>Rho de Spearman</i>	Archivo de denuncia	Coeficiente de correlación	1.000	,637**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,637**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 16 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,637$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación significativa entre el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. El nivel de correlación es positiva considerable. Es decir, si existe un inadecuado archivo de denuncias incidirá de manera negativa en la capacidad de respuesta a los usuarios de la etapa de investigación preparatoria de la fiscalía.

1.4.6. Prueba de hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la diligencia preliminar y aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 17: Correlación dimensión diligencias preliminar* Aspectos tangibles

			Diligencia preliminar	Aspectos tangibles
<i>Rho de Spearman</i>	Diligencia preliminar	Coeficiente de correlación	1.000	,571**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,571**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 17 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,571$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que existe relación significativa entre la diligencia preliminar y aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. El nivel de correlación es positiva media. Es decir, si existe un adecuado aspecto tangible incidirá de manera positiva en que el usuario reciba información segura y confiable.

1.4.7. Prueba de hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre la formalización de la investigación preparatoria y fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Tabla 18: Correlación entre la dimensión formalización de la investigación * dimensión fiabilidad.

		Formalización de la investigación preparatoria		fiabilidad
<i>Rho de Spearman</i>	Formalización de la investigación preparatoria	Coeficiente de correlación	1.000	,509**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	fiabilidad	Coeficiente de correlación	,509**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

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

Interpretación:

En tabla N° 18 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman. El valor de la correlación es de $Rho = 0,590$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. La hipótesis nula se rechaza y se asume que Existe relación significativa entre la formalización de la investigación preparatoria y fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. El nivel de correlación es positiva media. Es decir, si existe una mala formalización de la investigación incidirá de manera negativa en la fiabilidad de la información.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. No sin antes realizar la búsqueda de las referencias de autores de las variables y dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Así que por medio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) y la teoría Miranda (2008) se logró establecer las dimensiones respectivas lo cual contribuyo a la elaboración de los cuestionarios 12 ítems y 22 ítems respectivamente siendo aplicados en los usuarios de la fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista.

Si bien es cierto que la calidad de servicio tiene como finalidad realizar actividades según la necesidad del usuario por los diferentes delitos que estos presenten en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho. Evidenciándose que la calidad de servicio en la etapa de investigación preparatoria tiene relación significativamente con la satisfacción del usuario de la fiscalía, logrando comprobarse la hipótesis de investigación mediante la correlación **de Rho de Spearman**, donde se evidencia un valor Rho de 0.882 indicando la existencia de correlación alta positiva y significativa.

En el ámbito internacional dichos resultados se contrastan con la investigación realizada por Velasco, (2011), en su Tesis: "La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo". Quien concluye que los usuarios se encuentran realmente descontentos en cuando al servicio que la empresa sometida a estudio está brindando, debido a que hoy en día en un mundo tan globalizado con el que contamos, el usuario necesita o requiere de otras necesidades y se vuelve cada vez más exigente. Del mismo modo la investigación Álvarez, (2012), en su Tesis: "Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí" quien concluye que los usuarios se encuentran insatisfechos por el trabajo deficiente que viene realizando la municipalidad es decir al mal funcionamiento y distribución de

funciones, la falta de rendición de cuentas acerca de los proyectos realizados y otros problemas que conlleva la gestión de la municipalidad.

En la tabla 13 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.708$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose que el archivo de denuncias incide en la satisfacción de los usuarios en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho.

En la tabla 14 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.750$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose que las diligencias preliminares inciden en la satisfacción de los usuarios en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho.

En la tabla 15 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.687$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose que la formulación incide en la satisfacción de los usuarios en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho.

En la tabla 16 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.637$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose el archivo de denuncia incide en la capacidad de respuesta hacia los usuarios de la Fiscalía de Ayacucho.

En la tabla 17 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.571$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose que las diligencias preliminares inciden en aspectos tangibles de la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho.

En la tabla 18 se muestra una correlación significativa de $Rho= 0.509$ con un valor sig. Bilateral menor que el nivel de significancia de 5%. Demostrándose que la formalización incide en la fiabilidad que perciben los usuarios.

Las dimensiones mencionadas son muy importantes, para ofrecer un buen servicio a los usuarios que presentan sus casos en la fiscalía en la etapa de investigación preparatoria.

Por otro lado, en el ámbito nacional la investigación contrasta con el estudio realizado por Rodríguez y Mallqui (2014), en su Tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz, Periodo 2014". Quien concluye que la calidad del servicio interviene de manera directa en la satisfacción de los clientes, esto debido a diversos factores tomados en cuenta para la aplicación de la encuesta. De igual manera **Gonzales (2015)**, en su Tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014". Concluye que calidad de servicio se encuentra bajo y por ende la satisfacción de los clientes se ve afectada de manera negativa ya que se puede percibir la relación directa positiva entre ambas variables.

Estos problemas de una ineficiente satisfacción de los usuarios se pueden observar en las instituciones públicas, y no son observados en el sector privado lo cual lo demuestra la investigación realizada por Amao y Porras (2012), en su Tesis: "Calidad de Servicio en la Satisfacción de Huéspedes en Hoteles de Tres Estrellas: Ayacucho 2012". Quienes concluyen que Los huéspedes manifestaron el servicio agradable que perciben al momento de alojarse, esto debido a diversos factores que brindan los hoteles, y esto trae consigo la satisfacción de cada uno de los huéspedes gracias al servicio de calidad que brindan éstos.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se ha logrado determinar que existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con una relación de $Rho=0.882$. Concluimos que si se mejora la Calidad del servicio a los usuarios se incrementaría la Satisfacción del usuario en la Fiscalía de Ayacucho.

5.2. Se llegó a analizar que existe relación significativa entre el archivo de denuncias y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con un grado de relación de $Rho=0.708$. Es decir, si realizamos un buen filtro en la recepción de las denuncias, no habría quejas ni reclamos de esta manera los usuarios estarían más satisfechos.

5.3. Se logro determinar que existe relación significativa entre las diligencias preliminares y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con una relación de $Rho= 0.750$. En efecto si se trabaja de manera articulada tanto la policía nacional, la Fiscalía y a nivel del juzgado, asegurando que los plazos que no sobrepasen ni se retrasen, lograríamos que incremente el nivel de satisfacción de los usuarios de la Fiscalía de Ayacucho.

5.4. Se logro determinar que existe relación significativa entre la formalización de la investigación y la satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con un grado de relación $Rho= 0.687$. Es decir, reuniendo todos los elementos de convicción que son clave para decidir si se formula o no la investigación, llegaríamos a satisfacer las necesidades del usuario respecto a su denuncia.

5.5. Se llegó a determinar que existe una relación significativa entre el archivo de la denuncia y la capacidad de respuesta en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con un grado de relación $Rho = 0.637$. Es decir, los hechos denunciados serían mejor manejados si el personal se anticipa a las necesidades que manifiestan los usuarios, generando de esta forma la satisfacción de los usuarios en la Fiscalía de Ayacucho.

5.6. Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre las diligencias preliminares y los aspectos tangibles en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con un grado de relación $Rho = 0.571$. En efecto, si al reunir todos los elementos necesarios para la investigación gracias a tecnologías y equipos de primera, se estaría satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

5.7. Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre la formalización de la investigación y la fiabilidad en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017. Con un grado de relación $Rho = 0.509$. En efecto, si el personal fiscal tendría los conocimientos y la capacitación pertinente en la formalización de la investigación, al reunir todos los elementos necesarios para la investigación gracias a tecnologías y equipos de primera, tendríamos usuarios más satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. A los trabajadores de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, mejorar la coordinación en procesos de atención al usuario en la etapa de la investigación preparatoria con el propósito de brindar un buen servicio al usuario, dentro de los principios orientados de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en el cual menciona que la razón de ser de toda Gestión Pública es servir a los ciudadanos, por ello las instituciones públicas deben definir sus prioridades a partir de las necesidades y los derechos de los ciudadanos y ser flexibles para adaptarse a sus demandas.

6.2. A las autoridades máximas como el presidente de la Junta de Fiscales Superiores y al Administrador del Distrito Fiscal de Ayacucho, realizar talleres y capacitación al personal fiscal, administrativo, División médico legal, quienes están involucrados en la etapa de investigación preparatoria, como lo menciona dentro de los principios del Plan de Implementación de la Política de modernización de la Gestión Pública al 2021.

6.3. Al Personal Fiscal que se encargan de dirigir la etapa de investigación preparatoria, realizar las diligencias preliminares de forma eficiente y eficaz asimismo explicar e informar los plazos establecidos sobre la denuncia que cada usuario presenta. Ello se encuentra dentro de la visión de la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, quien menciona que ser eficiente es utilizar los recursos de manera racional, asegurando que los ciudadanos accedan a bienes y servicios de calidad, en cantidades optimas y al menor costo posible.

6.4. Se recomienda a los trabajadores de la Fiscalía de Ayacucho encargados de la etapa de investigación preparatoria considerar los elementos suficientes en la investigación para una adecuada formulación de la investigación preparatoria. Dentro de los principios de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, manifiesta que las entidades públicas deben

orientar, articular la cooperación y la coordinación continua entre las entidades públicas de los distintos sectores y niveles de gobierno. Estas deben sumar sus recursos y capacidades para atender las demandas ciudadanas de manera más eficiente, adecuada y oportuna. Es decir, la policía, la fiscalía y el juzgado.

6.5. Respetar los plazos establecidos según norma en el proceso de las diligencias preliminares en la Fiscalía de Ayacucho teniendo en cuenta los aspectos tangibles con que cuenta la institución. Dentro de los Ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, manifiesta que el uso de Tecnologías de la Información en los órganos de la Administración pública son el objetivo para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos y/usuarios.

1. REFERENCIAS

- Álvarez, M. J. (2014). *"Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños"*. Posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7466/1/Mg.ASS.2252.pdf>
- Álvarez, M. T. (2012). *:"Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí"*. Tesis pregrado, Universidad técnica de Ambato , Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1976/1/TM002.pdf>
- Amao, I., & Porras, T. (2012). *"Calidad de Servicio en la Satisfacción de Huéspedes en Hoteles de Tres Estrellas: Ayacucho 2012"*. Tesis pregrado, Universidad Nacional San Cristobal de Humanga, Ayacucho - Perú.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (sexta edición ed.). Venezuela: Episteme C.A.
- Buscaglia, E. (2003). *Corrupción judicial en países en desarrollo: sus causas y consecuencias económicas*, Stanford, Hoover Institution Press. *Buscaglia, Edgardo y Van Dijk, enero, Global Trends Report on Corruption and Organized Crime, Viena.*
- Camisón, L. (2006). *Gestión de la Calidad del usuario. Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Deulofefeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: Con la implementación de personas y satisfacción del cliente y la sociedad*. Madrid: Pirámide.
- EDITORIAL , V. (2008). *La calidad en el Servicio al cliente*. España: EDITORIAL VERTICE.
- Gonzales, L. E. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SAT en el año 2014"*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de Trujillo., Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalezpascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gronroos. (1994). *Gestión y Marketing del Servicio* .
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Universidad Autónoma de México. México: CUIB. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Jain, s., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality ServQual vs Serperf Scales. *Vikalpa*, 29(2).
- Jara, E., Mujica, V., & Ramirez, G. (2009). *¿Cómo es el Proceso penal según en Nuevo código Procesal Penal?* Lima - Perú: Bellido Ediciones E.I.R.L. Obtenido de <https://www.derechoycambiosocial.com/revista019/como%20es%20el%20proceso%20penal%20segun%20NCP.pdf>
- Kenzelmann, P. (2008). *Pocket business, Auflage*. Cornelsen Verlag Scriptor. Berlin : Gmbh & Co KG.
- Léon, J., & Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transporte de cartagena*. Tesis pregrado, Universidad de Cartagena, Cartagena - Colombia. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1421/1/tesis%20aprobada%20terminal%20de%20transporte.pdf>
- Liza , C. M., & Siancas, C. L. (2016). *"Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016"*. Tesis posgrado, Universidad Privada del Norte. , Trujillo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, C. (2016). *Calidad de atención desde la percepción del usuario externo en la corte superior de justicia de Ayacucho, 2016*. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Ayacucho - Perú.

- Milones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Tesis pregrado, Universidad de Piura, Piura - Perú.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Flujo de Proceso de la Investigación Preparatoria*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - Perú. Obtenido de <http://sistemas3.minjus.gob.pe/sites/default/files/documentos/portada/FLUJ OGRAMAS%20ETAPAS%20DEL%20PROCESO%20PENAL.pdf>
- Miranda, F., Chamorro , A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. España: Publicaciones Delta.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Madrid: Vigo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT15&dq=clientes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixx-riwqPQAhXCQiYKHSdRA28Q6AEIJjAC#v=onepage&q=clientes&f=false>
- Porrás, F., & Prieto, L. G. (2014). : *"Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en el Área de Operaciones Del Banco de Crédito del Perú Oficina Principal Cusco"*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/967>
- Prats, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. España: ANAENOR.
- Proyecto, M. (2017). *Proyecto Marco de Modernización del Ministerio Público*. Lima.
- Quintanilla, C., & Cortavarria, A. (2009). *Estadística aplicada a la investigación científica*. Huancavelica, Perú: Colección Shara.
- Quispe, S. (2014). *Calidad de servicio y Fidelidad de los socios de Créditos Pymes en la Coopac "Santa María", Oficina Principal Ayacucho*. Tesis pregrado, Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Ayacucho - Perú. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/798/Tesis%20Ad150_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Redhead, R. M. (2015). *"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, M., Gonzales, L., & Carmona, M. (2008). *Una Guía para la medición directa de la satisfacción de los usuarios*. Instituto Tecnológico de Andaluz, Andalucía.
- Rocha, S. (2010). *"Factores de la Calidad en el servicio que determinan la satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota"*. Tesis posgrado, Instituto Politécnico Nacional. México, México, México. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/10610/217.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, B. F., & Mallqui, V. J. (2014). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz, Periodo 2014*. Tesis pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/818/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20DEL%20BANCO%20DE%20LA%20NACION%20AGENCIA%20%20HUARAZ%2c%20PERIODO%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tipe, C. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2016*. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Ayacucho - Perú.
- Velasco, V. R. (2011). *"La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo"*. Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1112/1/418%20Ing.pdf>
- Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Malaga - España: Publicaciones Vértice S.L.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

FORMULACION PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES.	DIMENSIONES	TECNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGIA
					RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS DE DATOS	
<p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_i: Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>H_o: No existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la etapa de investigación preparatoria del usuario en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Archivo de la denuncia</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Descriptivo - inferencial</p>	<p>Tipo: aplicada Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo correlacional Muestra: 68 usuarios de la fiscalía de Ayacucho.</p>
	<p>Objetivo específico</p> <p>OE1: Determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la dimensión archivo de denuncia en la etapa de investigación preparatoria del usuario en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>		<p>Calidad de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 			

	<p>OE2: Analizar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dimensión archivo de denuncia en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dimensión diligencia preliminares en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>OE4: Determinar de qué manera se relaciona el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>	<p>H2: Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Fiscalía en la dimensión diligencia preliminares en la etapa de investigación preparatoria de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>H3: Existe relación positiva significativa entre calidad de servicio en la y satisfacción del usuario en la dimensión formalización de la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>H4: Existe relación positiva significativa entre el archivo de la denuncia y capacidad de respuesta en la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>H5: Existe relación positiva y significativa entre la diligencia preliminar y seguridad en la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>H6: Existe relación positiva y significativa entre la formalización de la investigación preparatoria y aspectos tangibles en la investigación preparatoria en la</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

	<p>OE5: Analizar de qué manera se relaciona la diligencia preliminar y seguridad en la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p> <p>OE6: Analizar de qué manera se relaciona la formalización de la investigación preparatoria y aspectos tangibles en la investigación preparatoria en la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>	<p>Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 02: Cuestionario Calidad de Seervicio



Maestria en Gestion Publica

**CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN PREPARATORIA EN LA FISCALIA DE AYACUCHO
OFICINA PRINCIPAL -DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO
ENCUESTA**

El presente cuestionario tiene como fin recolectar la información necesaria para la realización de una investigación sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la fiscalía de Ayacucho Oficina Principal Avacucho.

CONFIDENCIALIDAD

La información será tratada con toda reserva y para fines académicos e investigatorios.

Instrucciones:

Por favor en el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación actual. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer su opinión. Marque con (X) :

①	②	③	④	⑤
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Completamente en acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO

ARCHIVO DE DENUNCIAS

		1	2	3	4	5
1	En el proceso de archivo de denuncias, el personal fiscal tuvo capacidad de evaluar su caso.					
2	En el proceso de archivo de denuncias, el personal fiscal supo explicar los procesos con que contará su caso.					
3	En el proceso de archivo de denuncias, el personal que lo atendió derivo su caso en los tiempos adecuados.					

DILIGENCIAS PRELIMINARES

		1	2	3	4	5
4	En el proceso de las diligencias preliminares el personal encargado considero su caso dentro de la fecha establecida.					
5	En el proceso de las diligencias preliminares el personal fiscal supo explicarle las características que presenta su caso.					
6	En el proceso de las diligencias preliminares el personal fiscal supo explicarle la complejidad de su caso de manera detallada.					
7	En el proceso de las diligencias preliminares el personal fiscal individualizo a las personas involucradas en el caso y explico la formalización de la investigación en un menor tiempo.					

8	En el proceso de las diligencias preliminares el personal fiscal y la policía intervinieron adecuadamente en su caso.					
FORMULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN PREPARATORIA		1	2	3	4	5
9	En el proceso de formalización de la investigación preparatoria se logró reunir los elementos convictorios según su perspectiva sobre su caso.					
10	En el proceso de formalización de la investigación preparatoria, el personal fiscal, le explico de manera detallada sobre la formulación de su acusación. De acuerdo a los tiempos establecidos.					
11	En el proceso de la formalización, el fiscal responsable de formular la investigación preparatoria le supo explicar en qué momento se llegaría archivar su caso.					
12	En el proceso de la formulación de la investigación preparatoria el fiscal le supo explicar sobre los indicios reveladores de su caso y cuáles son los fundamentos para considerar como delito en un menor tiempo posible.					

Anexo 03: Cuestionario Satisfacción del Usuario



Maestría en Gestión Pública

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN PREPARATORIA EN LA
FISCALIA DE AYACUCHO
OFICINA PRINCIPAL -DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO**

ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como fin recolectar la información necesaria para la realización de una investigación sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la fiscalía de Ayacucho Oficina Principal

CONFIDENCIALIDAD

La información será tratada con toda reserva y para fines académicos e investigatorios.

Instrucciones:

Por favor en el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación actual. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer su opinión. Marque con (X) :

①	②	③	④	⑤
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Completamente en acuerdo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, le brindaron el servicio de la absolución de su caso en el tiempo pactado.					
2	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, cuando le prometieron algo en cierto tiempo, lo cumplieron.					
3	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria le brindaron el servicio de manera adecuada.					
4	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, cuando tuvo algún problema le mostraron un sincero interés en solucionarlo.					
5	En la Fiscalía, en el momento de realizar sus trámites se presentó errores en la etapa de investigación preparatoria.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de su caso, en la etapa de investigación preparatoria					
7	Se observa eficiencia y rapidez por parte del Personal Fiscal en gestionar su investigación, en la etapa de investigación preparatoria.					

8	El personal fiscal y administrativo siempre demostró estar dispuesto en ayudarlo, en la etapa de investigación preparatoria,					
9	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo aun estando demasiado ocupados respondieron con rapidez a sus interrogantes.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
10	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, el comportamiento de los trabajadores transmite confianza.					
11	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, se sintió seguro con el seguimiento respectivo de su caso.					
12	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, los trabajadores están capacitados para desarrollar bien su trabajo.					
13	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo fueron siempre amables.					
EMPATIA		1	2	3	4	5
14	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo le brinda siempre una atención individualizada					
15	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo tiene horarios de trabajo convenientes para Ud.					
16	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, recibió una atención personalizada, por parte de los trabajadores de la fiscalía.					
17	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, la Fiscalía se preocupa en buscar soluciones de acuerdo a sus intereses.					
18	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, los trabajadores de la Fiscalía conocen sus necesidades y preocupaciones					
ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	En la Fiscalía se muestran equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
20	En la fiscalía, los trabajadores tienen apariencia pulcra.					
21	La infraestructura de la Fiscalía es cómoda y visiblemente atractiva					
22	En la Fiscalía, a nivel de la etapa de investigación preparatoria, los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio son visiblemente atractivos					

Anexo 04: Matriz de validación Calidad de servicio

VARIABLE	INDICADOR	N° DE ITEM	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluación						Observación y recomendación
									Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Completa	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	En acuerdo	Completamente acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Archivo de denuncias	1	En el proceso de la investigación preparatoria la persona encargada tuvo capacidad de evaluar su caso.						x		x		x		
		2	En el proceso de la investigación preparatoria el personal supo explicar los procesos con que contará su caso.						x		X		x		
		3	En el proceso de la investigación preparatoria el personal que lo atendió derivó su caso en los tiempos adecuados.						x		x		x		

Diligencias preliminares	4	En las diligencias preliminares el personal encargado considero su caso dentro de la fecha establecida.						x		x		x		
	5	En las diligencias preliminares el personal encargado supo explicarlo las características que presenta su caso.						x		x		X		
	6	En las diligencias preliminares el personal encargado supo explicarlo la complejidad de su caso de manera detallada.						x		x		X		
	7	En las diligencias preliminares el personal encargado individualizo a las personas involucradas en el caso y explico la formalización de la investigación en un menor tiempo.						X		X		X		
	8	En las diligencias preliminares el personal encargado y la policía intervinieron adecuadamente en su caso.						x		x		x		

Anexo 05: Matriz de validación satisfacción del usuario

VARIABLE	INDICADOR	N° DE ITEM	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluación						Observación y recomendación
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Completamente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En acuerdo	Completamente	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	1	En la fiscalía le brindaron el servicio de la absolución de su caso en el tiempo pactado.						X		X		X		
		2	Cuando en la fiscalía, le prometieron algo en cierto tiempo, lo cumplieron						X		X		X		
		3	En la fiscalía le brindaron el servicio de manera adecuada						X		X		X		
		4	Cuando tuvo algún problema en la fiscalía mostraron un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		
		5	En el momento de realizar sus trámites se presentó errores en la fiscalía.						X		X		X		

Capacidad de respuesta	6	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de su investigación.						X		X		X		
	7	Se observa eficiencia y rapidez por parte del Personal Fiscal en gestionar su investigación.						X		X		X		
	8	Los trabajadores de la Fiscalía siempre demostraron estar dispuestos a ayudarlo.						X		X		X		
	9	La fiscalía aun estando demasiado ocupados respondieron con rápidas a tus dudas						X		X		X		
Seguridad	10	El comportamiento de los trabajadores de la fiscalía transmite confianza.						X		X		X		
	11	Se sintió seguro con el seguimiento respectivo en la fiscalía.						X		X		X		
	12	Los trabajadores de la fiscalía están capacitados para desarrollar bien su trabajo.						X		X		X		
	13	Los trabajadores de la fiscalía fueron siempre amables.						X		X		X		
Empatía	14	La fiscalía le brinda siempre una atención individualizada						X		X		X		

	15	La fiscalía tiene horarios convenientes para Ud.						X		X		X		
	16	Recibió una atención personalizada, por parte de los trabajadores de la fiscalía.						X		X		X		
	17	La fiscalía se preocupa en buscar soluciones de acuerdo a sus intereses.						X		X		X		
	18	Los trabajadores de la fiscalía conocen sus necesidades y preocupaciones						X		X		X		
Aspectos tangibles	19	En la fiscalía se muestran equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.						x		x		x		
	20	Los trabajadores de la fiscalía tienen apariencia pulcra.						x		x		x		
	21	La infraestructura de la fiscalía es cómoda y visiblemente atractiva						x		x		x		
	22	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio son visiblemente atractivos						X		X		X		

DR. GODOFREDO D. GONZÁLEZ GONZALEZ

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA ETAPA DE INVESTIGACION PREPARATORIA DE LA FISCALIA DE AYACUCHO DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA 2017”

OBJETVO: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios que asisten a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Turno del Distrito Fiscal de Ayacucho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GONZÁLEZ GONZÁLEZ DIONICIO GODOFREDO

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

VALORACION:

COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
--	----------------------	---	-------------------	-------------------------------------

**FIRMA DEL EVALUADOR
DR. GODOFREDO D. GONZÁLEZ GONZALEZ**

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA ETAPA DE INVESTIGACION PREPARATORIA DE LA FISCALIA DE AYACUCHO DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA 2017"

OBJETVO: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios que asisten a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Distrito Fiscal de Ayacucho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Oswal Arostegui Melgar.

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

VALORACION:

COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	---------------	-----------------------------------	------------	-----------------------------



Dr. Arostegui Melgar Oswal
COD. MOD. 1028237317
ANR AD1807526

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA ETAPA DE INVESTIGACION PREPARATORIA DE LA FISCALIA DE AYACUCHO DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA 2017”

OBJETVO: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios que asisten a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Turno del Distrito Fiscal de Ayacucho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RAMOS MÁLAGA CESAR EMRIQUE

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACION:

COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	---------------	-----------------------------------	------------	-----------------------------



EVALUADOR

DR. RAMOS MÁLAGA CESAR EMRIQUE

Anexo 06: Alfa de Crombach Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.1	33.40	67.903	.467	.834
preg.2	33.73	66.961	.551	.827
preg.3	33.30	68.079	.599	.823
preg.4	33.43	65.082	.610	.821
preg.5	33.37	66.240	.596	.823
preg.6	33.57	65.495	.569	.825
preg.7	34.97	78.447	.149	.849
preg.8	34.47	76.740	.310	.842
preg.9	33.67	65.609	.583	.824
preg.10	33.53	65.430	.653	.818
preg.11	34.73	72.271	.573	.829
preg.12	34.10	72.645	.372	.839

Dimensión Archivo de Denuncia

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.678	3

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.1	6.83	5.040	.418	.690
preg.2	7.17	4.213	.672	.323
preg.3	6.73	6.064	.413	.678

Dimensión Diligencias preliminares

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.670	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.4	11.37	9.206	.504	.580
preg.5	11.30	8.286	.706	.463
preg.6	11.50	8.190	.626	.506
preg.7	12.90	14.093	.147	.709
preg.8	12.40	14.386	.129	.711

Dimensión Formalización de la Investigación preparatoria

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.682	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.9	8.43	6.254	.514	.589
preg.10	8.30	6.010	.650	.477
preg.11	9.50	8.328	.607	.573
preg.12	8.87	9.292	.200	.766

Anexo 07: Alfa de Crombach Satisfacción del Usuario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.901	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.1	52.27	203.444	.775	.894
preg.2	51.40	199.352	.514	.897
preg.3	51.57	190.668	.737	.891
preg.4	52.33	209.471	.457	.899
preg.5	52.30	209.941	.392	.900
preg.6	51.93	209.099	.421	.899
preg.7	51.53	189.637	.737	.891
preg.8	51.20	194.372	.580	.895
preg.9	51.00	202.276	.358	.903
preg.10	52.03	206.654	.499	.898
preg.11	51.80	207.338	.471	.898
preg.12	51.47	197.913	.563	.896
preg.13	51.57	190.668	.737	.891
preg.14	51.20	196.097	.515	.898
preg.15	52.30	205.941	.535	.897
preg.16	52.30	209.941	.392	.900
preg.17	52.27	203.444	.775	.894
preg.18	51.93	209.582	.362	.900
preg.19	50.63	203.895	.313	.904
preg.20	51.43	191.151	.716	.891
preg.21	50.73	198.064	.478	.899
preg.22	51.60	204.179	.402	.900

Dimensión Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.705	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.1	8.93	9.168	.588	.630
preg.2	8.07	6.616	.588	.598
preg.3	8.23	6.599	.554	.621
preg.4	9.00	10.000	.358	.695
preg.5	8.97	9.895	.326	.704

Dimensión Capacidad de respuesta

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.601	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.6	8.67	10.920	.246	.616
preg.7	8.27	6.892	.563	.373
preg.8	7.93	6.685	.556	.374
preg.9	7.73	8.685	.223	.667

Dimensión Seguridad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.671	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.10	7.57	7.771	.340	.670
preg.11	7.33	7.471	.409	.636
preg.12	7.00	5.655	.470	.597
preg.13	7.10	4.645	.640	.453

Dimensión Empatía

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.603	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.14	7.73	5.444	.309	.636
preg.15	8.83	6.971	.466	.500
preg.16	8.83	8.144	.220	.609
preg.17	8.80	6.855	.653	.441
preg.18	8.47	7.361	.333	.561

Dimensión Aspectos tangibles

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.625	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
preg.19	8.63	9.482	.336	.611
preg.20	9.43	8.599	.575	.428
preg.21	8.73	9.926	.320	.618
preg.22	9.60	10.179	.418	.550

Anexo 06: Datos de la Variable de la Calidad de Servicio en el Proceso de investigación Preparatoria

	Archivo de denuncias			Diligencias preliminares				Formalización de la investigación preparatoria					
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11		PRG.12
Usuario 1	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	4	3	27
Usuario 2	5	5	3	5	4	3	2	2	1	1	3	5	39
Usuario 3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	29
Usuario 4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	50
Usuario 5	1	1	2	1	3	4	2	2	3	1	1	3	24
Usuario 6	2	4	1	1	3	5	3	5	2	2	2	1	31
Usuario 7	5	5	2	4	4	4	2	4	2	3	5	4	44
Usuario 8	3	2	3	3	5	4	1	2	1	3	5	3	35
Usuario 9	5	3	3	4	5	3	2	4	3	4	5	3	44
Usuario 10	3	4	1	2	3	5	1	3	2	3	3	1	31
Usuario 11	5	5	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	29
Usuario 12	1	2	2	3	2	4	2	4	2	1	1	3	27
Usuario 13	4	4	1	2	4	3	1	2	1	3	4	4	33
Usuario 14	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	4	25
Usuario 15	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	44
Usuario 16	1	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	23
Usuario 17	5	5	3	3	5	3	2	3	2	1	1	2	35
Usuario 18	4	5	1	1	2	2	3	2	2	4	4	4	34
Usuario 19	5	4	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	25

Usuario 20	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	20
Usuario 21	1	3	1	3	2	2	3	2	1	1	3	2	24
Usuario 22	5	5	1	3	4	5	3	5	2	4	3	4	44
Usuario 23	3	1	3	4	2	4	3	5	2	3	3	2	35
Usuario 24	5	3	2	4	4	2	3	4	3	5	5	4	44
Usuario 25	5	3	3	5	5	4	2	2	3	2	3	3	40
Usuario 26	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	5	49
Usuario 27	1	2	2	2	4	2	1	3	2	1	3	2	25
Usuario 28	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	3	4	47
Usuario 29	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	45
Usuario 30	5	3	3	5	4	3	2	2	3	3	4	2	39
Usuario 31	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	45
Usuario 32	1	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	29
Usuario 33	5	5	3	5	5	4	3	5	2	3	3	5	48
Usuario 34	1	1	3	5	4	4	2	3	3	4	5	5	40
Usuario 35	4	5	3	1	2	1	3	2	2	2	4	5	34
Usuario 36	5	3	3	4	5	4	3	5	2	3	4	4	45
Usuario 37	3	3	1	2	3	5	2	3	1	3	3	3	32
Usuario 38	2	4	1	3	1	2	3	2	1	2	1	1	23
Usuario 39	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	1	21
Usuario 40	4	5	1	1	2	2	2	3	3	5	4	4	36
Usuario 41	2	4	3	4	2	4	1	1	3	4	5	5	38
Usuario 42	2	1	2	3	2	4	1	1	1	3	1	3	24
Usuario 43	1	3	2	4	3	2	1	1	3	2	3	1	26
Usuario 44	1	2	1	1	2	4	1	1	3	2	4	4	26
Usuario 45	5	5	2	3	4	5	2	4	3	3	4	4	44
Usuario 46	4	5	3	5	4	3	3	5	2	4	5	4	47
Usuario 47	4	5	3	3	5	4	2	4	3	4	3	5	45
Usuario 48	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	4	47

Usuario 49	2	4	2	1	2	4	3	1	3	1	2	1	26
Usuario 50	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	46
Usuario 51	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	22
Usuario 52	5	5	1	2	2	2	3	3	1	2	3	4	33
Usuario 53	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	18
Usuario 54	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	46
Usuario 55	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	20
Usuario 56	1	1	3	4	2	2	1	2	3	1	1	2	23
Usuario 57	2	2	2	2	1	2	3	5	2	1	3	2	27
Usuario 58	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	29
Usuario 59	1	3	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	22
Usuario 60	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	3	23
Usuario 61	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	4	5	27
Usuario 62	1	1	2	3	4	2	3	5	1	1	2	1	26
Usuario 63	5	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	5	47
Usuario 64	5	4	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	35
Usuario 65	4	3	3	4	3	4	2	4	1	3	1	3	35
Usuario 66	1	2	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	27
Usuario 67	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	25
Usuario 68	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	20
Usuario 69	2	3	2	4	2	2	3	2	1	1	1	3	26
Usuario 70	3	3	3	3	1	2	2	4	2	1	2	2	28
Usuario 71	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	3	22
Usuario 72	1	3	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	24
Usuario 73	5	3	2	4	4	4	2	1	1	1	3	4	34
Usuario 74	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	18
Usuario 75	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	3	26
Usuario 76	4	2	1	3	3	2	2	4	1	2	4	5	33
Usuario 77	5	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	4	34

Usuario 78	2	4	1	3	3	5	2	2	2	2	2	2	30
Usuario 79	5	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	30
Usuario 80	1	3	3	4	2	3	3	1	3	2	3	2	30
Usuario 81	2	2	3	4	5	4	1	2	3	4	3	5	38
Usuario 82	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	27
Usuario 83	2	4	3	1	1	1	3	1	3	3	3	5	30
Usuario 84	4	5	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	29
Usuario 85	3	3	3	2	4	4	3	5	3	5	5	3	43
Usuario 86	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	20
Usuario 87	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	28
Usuario 88	1	3	1	2	2	3	1	3	3	2	1	2	24
Usuario 89	1	2	1	2	4	3	1	2	1	2	2	4	25
Usuario 90	3	1	1	1	2	3	3	2	1	1	3	1	22
Usuario 91	2	1	3	1	3	4	1	2	3	1	3	1	25
Usuario 92	1	1	2	3	2	4	1	1	3	2	1	3	24
Usuario 93	5	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	25
Usuario 94	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	27
Usuario 95	1	3	1	2	4	2	3	2	2	2	3	1	26
Usuario 96	4	3	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	24
Usuario 97	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	2	24
Usuario 98	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	3	2	22
Usuario 99	2	3	2	3	5	3	3	2	1	1	1	1	27
Usuario 100	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	23

Anexo 07: Datos de la Variable de la Satisfacción del Usuario de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista.

	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				Total		
	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12	p.13	p.14	p.15	p.16	p.17	p.18	p.19	p.20		p.21	p.22
Usuario 1	1	1	3	3	2	2	5	2	3	2	4	4	2	3	1	3	2	3	1	2	3	3	55
Usuario 2	3	4	4	1	1	2	3	4	4	3	5	3	3	5	3	2	5	4	5	4	4	4	76
Usuario 3	2	3	3	3	2	2	2	4	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	4	2	2	2	50
Usuario 4	3	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	91
Usuario 5	2	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
Usuario 6	2	2	3	4	3	1	1	1	2	4	5	2	4	3	5	4	2	1	2	5	5	5	66
Usuario 7	2	4	5	5	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	90
Usuario 8	2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	2	5	4	4	4	1	3	3	3	5	1	1	65
Usuario 9	3	5	4	4	1	2	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	82
Usuario 10	2	1	3	3	1	2	3	4	1	4	5	3	5	3	4	3	2	2	3	5	4	4	67
Usuario 11	2	1	2	1	2	3	2	4	3	1	4	1	1	1	2	2	1	3	4	1	5	4	50
Usuario 12	1	3	2	4	2	1	2	1	3	4	1	2	4	1	5	4	3	3	2	5	1	2	56
Usuario 13	2	2	5	2	2	2	5	4	4	4	5	5	3	5	4	2	2	5	5	4	4	5	81
Usuario 14	2	3	2	2	3	1	2	1	5	4	2	2	3	2	4	2	3	5	2	3	2	1	56
Usuario 15	2	5	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	86
Usuario 16	2	1	1	5	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	5	2	2	1	2	3	3	48
Usuario 17	3	3	4	3	2	2	2	5	2	3	5	1	3	5	3	3	3	1	4	3	5	4	69
Usuario 18	2	1	2	1	3	1	5	5	5	1	4	4	1	2	2	1	1	5	5	1	5	5	62
Usuario 19	2	1	1	2	1	1	2	4	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	5	1	4	5	48
Usuario 20	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	34
Usuario 21	1	3	2	1	3	2	3	1	1	2	4	3	2	2	2	1	3	1	2	1	4	3	47

Usuario 22	1	3	4	4	2	2	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	84
Usuario 23	2	4	1	4	3	2	3	4	1	4	2	3	4	2	5	4	4	2	3	4	1	2	64
Usuario 24	2	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	94
Usuario 25	2	5	5	1	1	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	1	4	3	5	5	3	4	77
Usuario 26	2	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	92
Usuario 27	2	1	5	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	4	1	3	1	1	1	2	2	1	44
Usuario 28	2	4	5	5	2	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	88
Usuario 29	3	5	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	86
Usuario 30	3	5	5	2	1	3	5	4	2	3	4	5	4	5	3	1	4	1	4	3	4	4	75
Usuario 31	2	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	85
Usuario 32	1	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	43
Usuario 33	3	4	4	4	3	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	87
Usuario 34	3	5	4	3	2	3	5	2	5	5	1	5	4	4	5	3	4	4	1	4	1	1	74
Usuario 35	3	5	5	2	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	95
Usuario 36	2	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	87
Usuario 37	2	2	3	3	1	2	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	2	3	4	4	4	3	71
Usuario 38	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	1	2	1	5	4	49
Usuario 39	1	2	1	1	2	2	3	1	2	4	1	3	4	2	4	1	1	2	2	3	1	1	44
Usuario 40	1	1	2	3	1	3	5	5	4	1	5	5	1	1	1	3	2	4	5	1	4	4	62
Usuario 41	2	4	2	2	2	2	5	1	4	4	4	4	5	2	5	1	5	5	1	5	4	4	73
Usuario 42	2	3	2	2	2	1	2	1	3	5	2	1	5	2	4	1	3	3	2	5	1	1	53
Usuario 43	1	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	5	2	2	1	3	4	55
Usuario 44	2	1	1	1	1	2	4	1	5	4	1	5	4	1	4	1	1	4	2	4	2	1	52
Usuario 45	2	3	5	4	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	90
Usuario 46	2	5	4	5	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	85
Usuario 47	2	3	5	4	2	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	84
Usuario 48	2	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	97
Usuario 49	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	1	4	2	4	2	2	2	2	5	4	5	62
Usuario 50	3	5	3	3	3	2	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	84

Usuario 51	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	41
Usuario 52	2	1	2	3	2	1	3	5	5	1	5	3	1	1	1	3	2	4	5	2	4	5	61
Usuario 53	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	33	
Usuario 54	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	83
Usuario 55	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	29
Usuario 56	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	5	2	1	2	2	1	41
Usuario 57	2	2	1	4	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	5	2	1	2	2	1	1	42
Usuario 58	1	3	1	3	2	2	4	4	3	2	2	5	2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	53
Usuario 59	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	3	4	40	
Usuario 60	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	1	4	1	1	43
Usuario 61	1	2	2	2	2	1	5	2	5	2	2	5	2	1	1	2	2	4	1	1	1	2	48
Usuario 62	2	3	5	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	4	3	2	2	1	2	2	49
Usuario 63	3	4	4	5	2	2	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	84
Usuario 64	2	3	3	3	2	1	3	4	5	2	5	3	2	3	2	3	3	5	5	1	4	5	69
Usuario 65	3	4	3	5	1	2	2	4	3	4	3	1	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	75
Usuario 66	2	3	2	4	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	1	5	3	2	2	1	1	1	45
Usuario 67	1	3	3	3	3	2	1	4	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1	3	2	2	1	46
Usuario 68	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	33
Usuario 69	1	4	2	1	2	1	1	2	3	1	4	1	2	1	1	1	5	3	2	1	3	3	45
Usuario 70	2	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	1	2	1	4	3	1	4	2	4	4	55
Usuario 71	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	37
Usuario 72	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	4	4	46
Usuario 73	2	4	5	1	2	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	1	5	4	4	5	3	4	80
Usuario 74	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	33
Usuario 75	1	2	2	3	1	1	5	2	3	1	2	4	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2	46
Usuario 76	2	3	3	4	2	1	4	5	4	2	1	4	1	3	2	4	3	4	5	1	1	1	60
Usuario 77	2	3	3	3	2	2	1	4	5	1	4	1	1	3	2	3	3	4	4	2	3	3	59
Usuario 78	1	3	3	1	1	2	1	2	2	5	5	1	4	3	4	1	3	2	1	4	4	4	57
Usuario 79	1	3	2	3	1	2	2	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	2	4	2	4	4	51

Usuario 80	3	4	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	2	4	3	3	59
Usuario 81	2	5	4	1	2	3	3	1	5	5	2	3	5	5	4	2	4	5	2	4	1	2	70
Usuario 82	2	3	1	2	3	1	1	2	2	4	4	1	4	2	3	2	3	1	1	3	4	5	54
Usuario 83	3	2	2	2	3	2	3	1	5	2	4	3	2	2	1	2	2	4	2	1	4	5	57
Usuario 84	1	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	1	3	2	3	1	1	5	2	5	4	58
Usuario 85	2	2	5	5	3	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	1	3	3	5	4	4	81
Usuario 86	1	1	1	2	1	2	3	2	1	4	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	44
Usuario 87	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	4	2	4	2	3	3	4	4	2	2	55
Usuario 88	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	4	1	4	3	2	1	1	3	3	4	47
Usuario 89	2	2	4	2	1	1	2	1	5	3	2	2	4	4	4	1	1	4	2	3	2	2	54
Usuario 90	1	1	2	2	2	1	3	4	2	3	2	3	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	49
Usuario 91	3	1	3	1	2	3	3	2	2	4	1	3	5	3	4	2	1	2	2	4	1	2	54
Usuario 92	1	3	2	2	2	3	2	1	3	4	1	1	5	1	4	2	3	3	1	5	2	1	52
Usuario 93	1	1	1	2	2	1	1	5	3	1	4	2	2	2	2	1	2	3	5	2	4	4	51
Usuario 94	3	1	2	1	3	2	3	2	3	4	1	3	4	2	4	2	2	3	1	4	1	1	52
Usuario 95	1	2	5	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2	5	1	2	1	1	2	1	4	3	49
Usuario 96	2	1	2	1	3	2	3	5	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4	2	4	4	52
Usuario 97	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	4	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	3	50
Usuario 98	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	46
Usuario 99	2	3	5	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	4	3	2	3	2	1	3	4	4	57
Usuario 100	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	1	1	1	1	3	4	3	48

ANEXO 08

“Año del Buen servicio al ciudadano”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

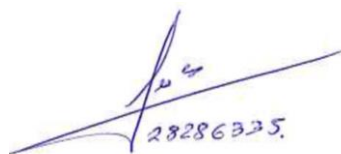
EL ADMINISTRADOR DE LA FISCALÍA DEL DISTRITO FISCAL DE AYACUCHO:

HACE CONSTAR:

Que, los Bachiller Doris Romero Quintanilla y el Sr. Edwin Romero Quintanilla, estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en el mes de diciembre, han aplicado los instrumentos de investigación científica, consistente en dos cuestionarios para Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista, 2017.

Se expide la presente la solicitud escrita de los interesados, para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 01 de diciembre de 2017



Freddy H. Alejos Enciso
Administrador
Distrito Fiscal de Ayacucho

