



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Investigación preparatoria con el Nuevo Código Procesal Penal y la
satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas año, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Juan Jymy Ataucusi Siesquen (ORCID: 0000-0002-4764-8256)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del territorio

Lima – Perú

2020

Dedicatoria:

Agradecer a mi querida hermana **Stefany** y madre **Francisca** que supo valorarme, apoyarme, motivarme siempre en las buenas y malas de salir adelante a pesar de los tropiezos que existe en el camino de la vida a lograr realizar con éxito este humilde trabajo.

Agradecimiento:

A nuestro amado Dios, mi familia por estar bien de salud y su apoyo fraterno con valores que supieron inculcarme desde muy pequeño en los estudios.

A mi Estimado Profesor el **Dr. Abner Chávez Leandro**, por su valiosa paciencia y asesoramiento de tesis constante para conseguir con éxito en este presente trabajo

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Juan Jymy Ataucusi Siesquen, estudiante de maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; identificado con DNI N° 71996388 con la tesis titulada “Investigación Preparatoria en el Nuevo Código Procesal Penal y la Satisfacción del Usuario de las Fiscalías Penales de Comas año, 2020”, presentada en 63 folios es de mi autoría.

por lo tanto, declaro bajo juramento que:

He mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de Agosto de 2020



Br. Juan Jymy Ataucusi Siesquen

DNI N° 71996388

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización de variables	19
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento	23
2.6 Método de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	24
III. Resultados	26
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias	44
VIII. Anexos	48
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumento de medición de las variables	51
Anexo 3: Base de datos	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cuadro matriz para operacionalizar la variable 1: Investigación preparatoria	19
Tabla 2. Cuadro matriz para operacionalizar la variable 2: Satisfacción del usuario	21
Tabla 3. Valores instrumento Alfa de Cronbach.	23
Tabla 4. Comentario sobre el coeficiente de interrelación de Spearman	24
Tabla 5. Satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.	26
Tabla 6. Satisfacción del usuario en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.	27
Tabla 7. Satisfacción del usuario en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.	28
Tabla 8. Satisfacción del usuario en el proceso de formulación la etapa de investigación preparatoria.	29
Tabla 9. Prueba de normalidad.	30
Tabla 10. Correlación etapa de investigación preparatoria satisfacción del usuario	31
Tabla 11. Correlación Dimensión Archivo de denuncias Satisfacción del Usuario	32
Tabla 12. Correlación Dimensión diligencias preliminares Satisfacción del Usuario	33
Tabla 13. Correlación Dimensión formulación de la investigación Satisfacción del Usuario	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria.	27
Figura 2. Satisfacción del usuario en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.	28
Figura 3. Satisfacción del usuario en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.	29
Figura 4. Satisfacción del usuario en el proceso de formulación la etapa de investigación preparatoria.	30

Resumen

El presente trabajo de investigación, basado en la “*Investigación Preparatoria con el Nuevo Código Procesal Penal y la Satisfacción del Usuario en las Fiscalías Penales de Comas, 2020*”, tiene como objetivo principal determinar, la relación entre la investigación preparatoria del nuevo código procesal penal y la satisfacción del usuario en las fiscalías penales de comas año, 2020. Este nuevo mecanismo se refleja en una modernización de gestión pública en todas las entidades de las instituciones, aprobado en el decreto legislativo 957.

Con la descripción de validar cuyo objetivo de obtener un paradigma cuantitativo, método deductivo, tipo de estudio a nivel relacional, diseño de investigación descriptivo correlacional. Escenario de estudio realizado en el distrito fiscal de comas de Lima Norte, función dirigida a los Fiscales, Abogados, asistentes de función fiscal y operadores jurisdiccionales, muestra de expertos de tipo no probabilístico. La técnica para recopilar información por medio de cuestionarios, compilar y otros. Los instrumentos utilizados para recoger las ideas de nuestros encuestados mismo que será validado con la investigación propagada por cada uno de los entrevistados.

En consecuencia, un análisis de una gestión administrativa en una investigación en del nuevo código procesal penal, sirva aplicar de forma rápida y exista menor carga procesal en la satisfacción de los usuarios. Es así que el fiscal tendrá que recabar todo tipo de información que sindique al acusado de forma preliminar. En la etapa intermedia se presentará el fiscal ante el juez de investigación preparatoria para que pueda sustentar su teoría del proceso en un plazo de 48 horas aproximadamente. El juez evaluará posteriormente su decisión en 72 horas. En la siguiente etapa de Juzgamiento u oral se escuchará a las partes, tanto como el fiscal y la defensa técnica demostraran ante el juez todos los medios probatorios suficientes en su poder. En efecto, podrá emitir una sentencia condenatoria o no, siempre y cuando garanticen sus derechos constitucionales y el debido proceso.

Palabras claves: Investigación preparatoria, satisfacción del usuario, derecho constitucional, ministerio público.

Abstract

The present investigative work called "Preparatory Investigation with the New Criminal Procedure Code and User Satisfaction in the Criminal Prosecutors of Lima, 2020", has as a general viable objective if the crime committed in a preparatory investigation depriving yourself of your approved individual freedom in Legislative Decree 957. The impact of a preparatory investigation with the new criminal procedure code and user satisfaction in the criminal prosecutors' offices in Lima, 2020.

With the description of validate whose objective, we will apply the deductive, inductive, aprioristic, emergent methods; type of basic descriptive study, qualitative approach, non-experimental, exploratory, descriptive research design; hermeneutical phenomenological design. Scenario of study carried out in the Fiscal and Justice District of Lima, function directed to the Prosecutors, Judges, assistants of fiscal function and jurisdictional operators, sample of non-probabilistic experts. The technique of gathering information through interviews, compiling, and others. The instruments used to collect the ideas of our interviewees is the interview guide, just as it was validated with the research propagated by each of the interviewees.

Consequently, an analysis propagated in an investigation of the new criminal procedure code must be applied quickly and there is less procedural burden on user satisfaction. Thus, the prosecutor will have to collect all kinds of information that preliminary syndicate the accused. In the intermediate stage, the prosecutor will appear before the preparatory investigation judge so that he can support his theory of the process within a period of approximately 48 hours. The judge will later evaluate your decision in 72 hours. In the next stage of Judgment or oral, the parties will be heard, as well as the prosecutor and the technical defense will demonstrate before the judge all the sufficient evidence in their possession. In effect, it may issue a conviction or not, as long as they guarantee their constitutional rights and due process.

Keywords: Preparatory research, user satisfaction, constitutional law, public ministry, judiciary

I. Introducción

Mejorar un proceso penal en una investigación preparatoria junto a la satisfacción del usuario constantemente se ha visto en la actualidad un objetivo indispensable para competir cualquier tipo de trabajo u organización en nuestra sociedad. El instrumento nos dará mayor flexibilidad para obtener una planificación competitiva, dado que una organización necesita los cambios en la sociedad bajo diligencias de procedimientos internos dirigidos al usuario data una táctica de diferenciación concreta, visible por todas las personas de una organización.

En España el Instituto Complutense de Estudios Jurídicos Críticos (2015) sostiene que el Ministerio Público es un organismo constitucional autónomo, y cumple funciones emblemáticas como la administración de justicia, en representación de la sociedad y el Estado, sabemos que cubre un rol significativo de ejecución y representación a la sociedad ante cualquier peligro que exista, bajo subordinaciones de los poderes del Estado, la finalidad que obtendría la satisfacción será que los usuarios sean atendidos de manera concreta y rápida acción de la administración frente a la necesidad de las personas y los requerimientos que fueran el caso de acuerdo a la norma convertida en una ley. incluso redujo un 43% en Panamá y a la vez denuncias erradas por un procedimiento administrativo inadecuado de las autoridades responsables, a la vez disminuyendo un 53% los delitos de flagrancia frente a la delincuencia que se ve con mayor frecuencia en dicho país, como son los Países latinoamericanos y a nivel mundial, contribuyendo una satisfacción del usuario, así como la descarga del sistema de gestión administrativa moderna.

En el Perú, el ministerio público según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (N° 004-2013-PCM) al 2021, identifica diversas soluciones que brinde una moderna institución, y este al servicio de los usuarios, orientado de manera eficaz, inclusivo y descentralizado. El cambio del estado peruano comienza con la implementación de una política moderna de gestión pública, dado que su objetivo principal es articular, promover y orientar en cada fase de una organización pública. El proceso de una modernización es mejorando una gestión pública que proporcione resultados y demuestre un impacto para el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo del país.

En análisis que se viene suscitando en el distrito fiscal de comas, se logra entender que la mayoría de usuarios no se encuentran en una investigación preparatoria eficaz ya que son pocas las personas que se encuentran satisfechos con la satisfacción del usuario. Dado que se viene aplicando desde el 01 de julio del 2018, en cuya localidad se consolidaron que por medio del decreto legislativo 957. La aceptación del público y no habrá problemas de gestión ni demoras en procesos que califican con mucha celeridad, y eficiencia, en suma y ardua labor de parte de los operadores administrativos, capacitados para contribuir en la sociedad con metas y objetivos de una gestión moderna en nuestra capital ante mucha carga procesal en los diferentes juzgados de país, funciones donde el fiscal, juez y la defensa técnica, podrán llevar a cabo una sentencia o la libertad del Imputado, de tal forma traerá mejoras en la Justicia Peruana. Viva (2015) Según los informes del moderno código procesal penal, es aprobado por la mayoría de usuarios en un 48.9%, efectuado con un plazo razonable y una sentencias justa y transparente ante la sociedad y los ciudadanos.

Por ello, en Sudamérica en el país de Chile, Anker (2015) induce que la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario son de parte del representante del ministerio público chileno y las víctimas como su objetivo de evaluar cada delito en base a las víctimas. Los usuarios en la mayoría de veces son objeto de vulneración de su derecho y es por ello la frustración de las personas que son los agraviados han disminuido. La atención sujeta en la protección durante y antes del proceso judicial, en 127 casos, metodología descriptiva, se llegó a la conclusión: la hipótesis de la investigación tiene sentido con la investigación.

En efecto es seguido con el mismo tema por parte de Pareja, Fernández, Blanco, Thobald y Martínez, (2016), la satisfacción en cuando a media una relación de variables con la mejora en los servicios públicos por el banco interamericano de desarrollo. Tiene que medir una relación entre ambas variables desde un organismo institucional y de las personas, de enfoque cuantitativo, diseño experimental trasversal, en análisis en relación al sector público, 6 países en Sudamérica, y su muestra de 11504. Fue solo (1) que hay insatisfacción en el servicio transnacional, demuestra el 4,8 en una escala de 1 a 10, inferior a un punto de diferencia 5,5 y muy distinto a los resultados de una buena satisfacción en los estados unidos resaltando el 64 en escala de 0 a 100, así

mismo el (2) de correlación fue de satisfacción en cada una de sus dimensiones de calidad en un vínculo más aportante con una gestión de tecnologías e información con relación a la institución con los ciudadanos, (3) se identificó el nivel de una correlación de valor $r = 0,70$, en el nivel de calidad en los servicios hacia el usuario bajo la disminución de la corrupción.

Al respecto en lo nacional el Ministerio Público (2015) en una fiscalía mixta de shilcayo en el año, fue denunciado un fiscal por cohecho por un litigante que diario lo hace e inicio un proceso judicial en su contra, aun el en procedimiento. El tema mediático y había quejas, deficiencias en la forma como atendían convirtiéndose en una insatisfacción de parte de los usuarios, más aún la demora de las resoluciones de diversos casos.

A nivel fiscal, los ciudadanos se involucran teniendo o no una investigación o también puede ser una acusación de parte del ministerio público, ya que en diversos momentos interpondrán mecanismos de defensa, cuando vean que el fallo no salga a su favor pueden excusarlo de alguna forma al fiscal y puede ser concedido si este no respeto sus funciones o atribuciones que tenía cualquier fiscal disminuyendo las carpetas fiscales en un 53.8 % cuando van a segunda instancia que apelan la sentencia, y un 8.9 % son los que asisten a la oficina de control interno para que los fiscales sean sancionados. Quispe (2015) señala que tuvo como muestra a 517 a los usuarios en osiderming, instrumento que se utilizó a través de cuestionarios, llegando a un análisis del trato a los usuarios con un componente de servicio de un 14 % regular, la seguridad y brindar buen trato a su servicio.

La insatisfacción viene a ser que tienen poca visibilidad de en el soporté con carácter informativo general, comprende que vienen cumpliendo lo establecido a la atención del usuario. Dado que Espinoza (2015), se refleja en un instrumentó a 36 personas usuarias, en el cuestionario reflejo lo siguiente al servicio y satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal en el distrito de sihuas, un aproximado de 46.2%, mencionó que es aceptable las variables depende de un tipo determinado en la entidad para poder identificar la satisfacción del usuario a realizar sus trámites administrativos.

Redhead (2015), influye una muestra a 317 usuarios en el centro de salud Miguel Grau de Chacabuco. Diseño descriptivo simple, y su instrumento que se aplicó para su investigación, y llegamos a la conclusión de que hay una satisfacción de forma regular contrastada en los encuestados, hechos positivamente realizados en relación a las variables de estudio. Gonzales (2015) determina que se da en 367 usuarios del servicio de administración tributaria en Trujillo, diseño de investigación descriptiva transversal, para encuestar y una revisión documentaria. Llegamos a la conclusión que los objetivos planteados y sus dimensiones desarrollaron de forma general que hay un nivel de satisfacción de los usuarios se ve negativa al darse cuenta que en una relación directa se da con optimismo ambas variables. El principio de legalidad, es en base lo normado en dicho país, informando para poder dictaminar una norma del ordenamiento Jurídico.

La fiscalía siempre atenderá y representará a la justicia del estado, que vela por la integridad del ciudadano, la satisfacción de los usuarios y los consumidores, como los que son despedidos en el tema laboral. La estructura de la administración de justicia no solo acarrea al debido proceso y su tutela jurisdiccional. Los derechos fundamentales es garantizar de seguridad jurídica e igualdad ante la ley son principios, derechos de un estado democrático en relación a la naturaleza. Araujo (2017) refiere que acogiendo a la terminación anticipada antes de llegar a una etapa de investigación preparatoria.

La responsabilidad es de parte del Ministerio Público al no actuar de oficio en los medios probatorios otorgados por la defensa técnica y su patrocinado, no solo causa estabilidad en los temas judiciales, si no en los temas de prisión preventiva y los demás casos que sean investigados por la misma jurisdicción. Padilla (2016) consolida que su aporte al derecho penal en un tercero civil responsable, como objetivo redimensionar sobre las definiciones de un tercero civil responsable. El sistema en un nuevo procedimiento penal, con mucha celeridad, eficiencia en los procesos penales, está de acuerdo a nuestro ordenamiento jurisdiccional. Los terceros civil responsables son insuficientes ante las disposiciones legales que se dictan en audiencia, son responsables de los hechos que corran el total pago sobre la reparación civil, y afrontar de forma correcta la delincuencia en nuestro país.

Respecto a la **investigación preparatoria** Carrasco (2010) describe el comportamiento de las personas u sujetos que son vulnerados sus derechos y puedan ser sancionados ante la norma de igual forma se da una satisfacción del usuario cuando es rápida, eficiente para dar veracidad en los hechos o actos inculpativos contra el sujeto. Por ello, Lamas (2012) refiere que si un sujeto es quien vulnero el derecho de la otra persona este será investigado para luego ser sancionado. Las autoridades presentaran las pruebas suficientes para que se determine su situación legal.

En suma, Lamas (2012) infiere que está implementando en nuestro país en 23 distritos de nuestro país de forma progresiva se ira aplicando en todos los distritos, es una manera de poder frenar con la delincuencia en nuestro país, y nos sirve de alguna forma regular el Código Penal antiguo, para poder de alguna forma u otra reducir la carga procesal que pasa hasta el momento. El Ministerio Público y el poder Judicial son órganos Jurisdiccionales que trabajan en forma paralelo por la imparcialidad de la Justicia divina.

Las características en un nuevo Código Procesal Penal Vélez (2014) considera identificar al nuevo modelo procesal penal que se aplica a las personas que cometen en el más mínimo error que los sindician como presuntas personas del delito, por lo que de forma irregular y quizás por una mala praxis puedan ser detenidos de manera injusta, amparados en la seguridad del reo y respetuosos de los derechos humanos. El proceso penal antiguo no es una sanción directa, es si verdaderamente cometió el delito o no, quizás un poco injusto porque sin sentencia dicten prisión preventiva o haya indicios de sospechas del procesado, pero tampoco se le atribuye ser culpable de sus actos hasta llegar sobre los hechos.

El análisis como se le encuentra a un sujeto inestable de su conducta. En efecto, Talavera (2014) Referente al nuevo código procesal penal hay etapas en las cuales el Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú señalan que solo practican. Los hechos en base a prueba de los procesados según lo indica el Artículo IV.3 del Título Preliminar del NCPP, mas no tomará una decisión directa sobre el imputado. Las etapas se evaluarán en una investigación, juzgamiento y la libertad durante el proceso.

El criterio jurisdiccional la investigación preparatoria en el nuevo código procesal penal y la satisfacción según el autor Cubas (2004) indica que, para poder resolver un conflicto, se realiza la detención de un sujeto. Las fases son materia de investigación donde se llevará a cabo una sentencia se funda a favor del agraviado. Las pruebas en el juicio oral con el procesado se demostrará su inocencia o no ante la ley. Por ello, Gutiérrez (2014) señala que, las características del Nuevo Código Procesal Penal, lo siguiente: a) la separación de funciones de investigación y de juzgamiento, b) El desarrollo del proceso conforme a los principios de la contradicción e igualdad, c) el juez no procede de oficio y permite la intermediación y publicidad, d) la garantía de oralidad como la esencia del juzgamiento, e) la libertad del imputado es la regla durante todo el proceso, es sujeto a las fases de nuestro tipo penal en 3 partes en la etapa de Investigación Preparatoria, se produce.

El archivamiento o haber encontrado elementos de convicción del sujeto en la etapa intermedia. La última Etapa donde se debatirá, la teoría del proceso de parte del Abogado Defensor, El Ministerio Público, y el Juez, en un proceso común, ordinario que aportará la igualdad de armas protegiendo las garantías de oralidad, intermediación, publicidad. Los tipos de un Proceso Penal en el Nuevo Código Procesal Penal y satisfacción del usuario Cubas (2004) formula un modelo de estructura donde en el proceso penal persigue aquellas personas que cometen un delito. El representante del Ministerio Público, quién dirige, la investigación preliminar en una percepción que se le atribuye al acusado, se garantiza todos los medios procesales, y solicitar la terminación anticipada dentro de las investigaciones preparatorias o en su efecto antes del juicio oral.

En tanto, Gutiérrez (2012) especifica, que los temas acusatorios son una estructura en un proceso penal. La Fiscalía de la Nación, tienen competencias que les asigna, la constitución de forma excluyentes o exclusivas en una investigación del caso. Se valora las actividades probatorias dentro del desarrollo de la diligencia que contempla la ley. El nuevo código procesal penal se aplica de forma personal y real en un proceso transparente. Es decir, Cubas (2004) define el nuevo código procesal penal, le otorga facultades al Ministerio Público. La denuncia puede ser emplazada al Poder judicial para que esta sea resuelta de forma inmediata. La fiscalía tiene 48 horas, para formalizar su

acusación y los elementos de convicción para ser expuestos en una etapa intermedia. Los medios probatorios y el juez tengan 72 horas para poder sentenciar antes de escuchar las partes, Sin embargo, hay cuatro fases que tiene el Nuevo código procesal penal para que se resuelva de forma inmediata, tenemos el Principio de oportunidad, la terminación anticipada, confesión sincera, colaboración eficaz, en el proceso inmediato, y se pueda suprimir sentencias de manera correcta o prevenir una sentencia inadecuada.

Las etapas del nuevo Código Procesal Penal según el autor De la Jara & Vasco (2009) menciona que tiene tres etapas. La investigación preparatoria: puede actuar de oficio el Ministerio Público o en su efecto un tercero solicitante lo puede pedir. El fiscal junto a la policía y facultades que tienen como ley puedan determinar una investigación de 120 días, dictando todas las medidas preventivas o especiales que lo requiera el Ministerio Público para sus Elementos de Convicción. Así mismo, La etapa intermedia; consiste, la documentación ante el juez de investigación preparatoria.

El fiscal pueda sustentar los medios probatorios de la investigación o en efecto requiera o dicte sobreseimiento sobre los delitos o no cometidos por el sujeto, claro es, si es responsable de los hechos, se tiene que llevar el procedimiento adecuado, se acoja a uno de los beneficios que existen en la ley. En tanto, en el juicio oral, se presenta la defensa técnica y el fiscal de la parte acusatoria expresen su teoría del caso ante el juez quien decida en la audiencia. La investigación preparatoria en la **satisfacción del usuario** según el autor Pantigoso (2014) describe que el Ministerio Público es quien administra justicia. La estructura se encuentra muy debilitado al saber que no cuenta los mecanismos pertinentes para poder sustentar, las denuncias que son de materia de conocimiento tanto como el Poder Judicial.

Este nuevo código será de gran alcance para la justicia frente a los escenarios de problemas para dar una efectividad en su aplicación de forma cualitativa. La Fiscalía en concordancia con el Poder Judicial puedan dar una eficiencia loable ante la sociedad y demostrar una Satisfacción del usuario permanente. Es así que, Viva (2016) determina que a través de indicadores podemos llegar a saber cuándo es un servicio de satisfacción es óptima, o cuando disminuye demostrando de esta forma una deficiencia sobre los indicios, en el caso real sería, si en la situación legal, existe un plazo establecido que está en norma y debes cumplirla, por otro lado, está la situación real, que no sabrás si

estarás por un determinado tiempo o te quedas condenado, siendo el resultado lo mismo, puesto que si juntamos de forma legal y real la respuesta será uno.

Por ende, el autor Pantigoso (2014) induce que existe dos maneras la eficiente, y la eficacia esta última sobre denuncias, acusaciones concretas o los archivos de las denuncias, lo segundo, es el tiempo que demorara un Proceso, costo y productividad. Los Procedimentales según el autor Pantigoso (2014) infiere obligados acatar por la ley; a) Cumplimiento irrestricto de todas las fases procesales, para garantizar el debido proceso, b) Cumplimiento de los plazos según las fases del proceso penal, para garantizar el derecho al plazo razonable; c) Cumplimiento de los plazos determinado función de la complejidad de la investigación; d) Actuación fiscal se sujeta cumplimiento de las fases del proceso penal de acuerdo a NCPP La actuación del juez; e) cumple con las fases del proceso penal de acuerdo a NCPP; f) PNP cumple oportunamente con las acciones solicitadas en el proceso penal.

Los Factores Jurídicos Pantigoso (2014) induce esencialmente necesario ante una acción del Nuevo Código Procesal Penal sus elementos son, primero, la acción acusatoria del fiscal tipifica el delito de acuerdo al NCPP; segundo, la acusación argumenta una conducta antijurídica del hecho; tercero, las pruebas fueron presentadas en forma oportuna; segundo, la acción acusatoria se encuentra motivada de acuerdo al marco jurídico; cuarto, la acción acusatoria es congruente entre el marco jurídico y las pruebas presentadas; quinto, la acción acusatoria es congruente entre el marco jurídico y el autor del delito. Por ello el autor Pantigoso (2014) determina que los procesos penales deben ser preclusivos y ser cumplidas cuando la ley lo indica, si no fuera el caso, no solamente estamos desacatando a la autoridad sino estamos vulnerando el principio de legalidad, sin embargo, el nuevo código reestablecerá distintos vacíos procesales y disminuirá la carga procesal en el Ministerio Público y el Poder Judicial.

El inicio de una denuncia según Jara, Mujica & Ramírez (2009) realiza a través de un tercero, o un representante del Ministerio Público, o en su efecto la asistencia de la Policía Nacional del Perú, donde los encargados de la Deinpol especializados en investigación de la Policía Nacional del Perú, tendrá 20 días hábiles para poder entregar documentación sea cierta para seguir con la diligencia preliminares o simplemente

quede en una denuncia en la comisaria. Para que sea un éxito la investigación preparatoria tiene el fiscal 120 días, con el apoyo policías recabar todo tipo de información para que se pueda formalizar denuncia o no contra el sujeto, pasado el plazo establecido no hay forma de poder realizar o llevar una investigación preparatoria porque este se extinguió.

La investigación según el Artículo 321, inciso 1 del Nuevo Código Procesal Penal, el que induce el sistema acusatorio es el Fiscal, quien debe tener en cuenta elementos de convicción, descargos, para que pueda tomar una ejecución si formula o no en contra de un sujeto sea investigado. Siempre el fiscal iniciara todo tipo de acción legal contra algún sospechoso es quien dirige la investigación con apoyo de la Policía Nacional del Perú, donde tendrá que recabar todo tipo de información que le conlleve a la verdad y exista el delito para que responda ante la justicia, por todo lo descrito el Ministerio Público a través de sus fiscales (persecución de un delito) tiene la autonomía penal para realizar una investigación, si fuera sospechoso ante cualquier denuncia instruida en su despacho. El fiscal es quien debe encontrar los elementos necesarios de un acto delictivo al momento de una formalización contra el sujeto, debería agotar todas las vías que está a su disposición para poder resolver de forma objetiva su pretensión.

La aplicación de medidas limitativas de sus derechos según los autores Jara, Mujica & Ramírez (2009) se da a través de sentencias judiciales del requerimiento fiscal, con suspensión o restricción de la libertad individual y no una detención como se suele definir. El requerimiento y la limitación de los derechos se da cuando exista demasiados indicios contra un sujeto o este probado que sea el autor de un delito, sin embargo, los que cometen este tipo de actos ni cumplan con los requisitos para limitar sus derechos respectivos tiene derecho a no ser privado de su libertad individual. La aplicación de medidas restrictivas de sus derechos, son atribuidas al sujeto, en una detención preventiva o en su efecto arresto domiciliaria se ejecuta mediante una sentencia dictada por un juez de primera instancia con derecho a ser apelada.

El requerimiento de un dictamen fiscal al haberse encontrado prueba suficiente sobre los hechos suscitados contra el agraviado. Esta medida se da a través de una ejecución de una sentencia mínima de 2 años de prisión. En consecuencia, la aplicación de

acciones especiales son las personas procesadas antes de ser sentenciados tienen el beneficio de coordinar con la defensa técnica y el fiscal, y acogerse a la terminación anticipada, principio de oportunidad, proceso inmediato, colaboración eficaz o la confesión sincera, acepté su delito, ya sea para la disminución de la pena o en su efecto la reparación civil que se le impone para que pueda recaer su libertad. El procesado si bien es cierto tiene estos beneficios, pero también se puede revertir a efectiva, si incumple la norma.

El imputado es acusado por el Ministerio Público ante el Poder Judicial habiendo concurrido el plazo de los fiscales como es máximo es de 120 días en contra de un hecho u acto inculpativo existen 2 formas: El fiscal tiene ir que ante el órgano jurisdiccional de Poder Judicial a sustentar su tesis requiriendo la prisión preventiva, caso contrario el fiscal puede solicitar el Sobreseimiento y posteriormente su archivo correspondiente. Las Atribuciones de la Policía Nacional del Perú en la investigación preparatoria por encargo o solicitud del Señor fiscal: Recepciona, los informes de prueba del delito; levantar y mantener los instrumentos que tengan coincidencia con el delito, y todo lo recabado, útil y documentación privada para la investigación correspondiente, los hechos donde los autores y demás participantes del hecho delictivo; coordinación con la policía especializada e identificar el rostro de cada persona involucrada en el lugar; brindar las declaraciones testimoniales de las personas que se encuentren aledañas al lugar; a los miembros de la Policía Nacional del Perú, si los imputados tienen abogado defensor, caso contrario no se puede iniciar o tomar diversos elementos donde sucedieron los hechos, lo necesario para la investigación, fotos, videos, y otros mecanismos que puedan ser de manera útil para llegar con la transparencia de la investigación.

La Función del Poder Judicial en la etapa investigación preparatoria, se autoriza la constitución de ambas partes. El representante del Ministerio Público quien lleva la investigación delictiva, y el magistrado (juez) tendrá la facultad de nombrar a un tercero civilmente en contraste penal, muy aparte del civil. El tercero es quien debe estar presente para que observe lo acontecido solo tiene participación en un hecho delictivo sin haber tenido participación en ello; por otra parte, el civil es afectado del agraviado por un hecho delictivo, en caso particular el familiar haya fallecido; la juez en una

evaluación exhaustiva de los hechos determinara el valor de la indemnización por los daños suscitados de hacer conocimiento a la parte civil en el proceso penal. La garantía de una investigación que tiene la responsabilidad del fiscal.

El juez es el máximo representante una la etapa de juzgamiento o conocido como juicio oral donde brindara las garantías necesarias, por parte de los procesados o parte del Ministerio Publico con razonabilidad y proporcionalidad para ambas partes. El juez puede aceptar o no el requerimiento del fiscal tanto también en la parte civil, para no limitar las restricciones de los derechos del procesado, entre muchas otras cosas más, por ejemplo: El archivamiento de la denuncia. El hecho que te hayan denunciado no quiere decir que hayas hecho un delito punible, es una presunción de inocencia, hasta no demostrarse lo contrario en un hecho penal, continuar y formalizar con la investigación preparatoria, referente al denunciado y denunciante serán notificados por ley, en el plazo de 5 días hábiles para que puedan hacer su descargo, cual fuera el caso que corresponde.

El pronunciamiento de ministerio público, se formalizará las acciones correspondientes y seguirá como establece la Constitución Política del Perú. Las diligencias preliminares en las fiscalías con el apoyo de la Policía Nacional de Perú recabaran la información solicitada, con una duración de 20 días para que recabe las características de forma compleja como se hayan suscitado la investigación, sigue con el Control de Plazo de parte agraviada, si solicitara al fiscal dentro al término de la investigación o en su efecto lo solicitara al juez en el plazo de 5 días la anticipación de su asistencia, con la finalidad de identificar los hechos suscitados, utilizando los materiales dispuestos por la norma para poder acusar al imputado.

Por consecuente, la Formalización de la investigación preparatoria tiene como finalidad identificar cada elemento o prueba necesaria que pueda coincidir con el hecho punible o no al imputado, puesto que la defensa técnica esté lista para la audiencia programada. La procedencia de la acción que sigue el delito penal se haya efectivizado, y tampoco haya prescrito el delito, responsabilizando al procesado, y haber cumplido con los requisitos necesarios para proceder con los elementos de convicción, puesto que

los efectos se culminan con la acción penal, y se archive de forma definitiva bajo el control judicial.

La satisfacción del usuario según el autor Camisón (2006) induce que los usuarios satisfacen sus necesidades de manera directa o indirecta, el usuario mide siempre, si cumple la organización u requerimientos sobre el lugar, si la empresa cumple con los estándares que brinda la norma de cada jurisdicción, la higiene y la creatividad de atención. Por ello, el autor Hernández (2011) describe que se maneja mucho lo emocional con lo material. La sabiduría que nace en la necesidad propia de la información, lo mental está inmerso a valores de cada persona que son extraídos por la sociedad, en suma, se puede decir que el usuario satisface de sus necesidades que le brinda el proveedor. De modo que, el autor Prats (2010) determina que, el usuario no es un tema eventual, si no existen muchas razones para que los clientes puedan estar fastidiados con respecto a la compra de sus necesidades, que son las quejas, los reclamos y quizás problemas internos con las personas que laboran en dicho lugar por su mal accionar de atención al público.

Así mismo, el autor Deulofefeu (2012) postula que una persona satisfecha es aquella persona que su objetivo es la calidad del producto que obtiene por medio de una institución que vende. El producto son mecanismos que consisten los arreglos específicos, y el procedimiento de algunos individuos de avance, modernización y cumplimiento de los siguientes detalles: La necesidad del usuario o cliente de acuerdo al mensaje anterior, se conecta más con personas de forma ecuánime y recomendando a las demás personas, obteniendo como resultados positivos respecto a los deseos del cliente, teniendo como requisitos y lugares concurridos. Las medidas internas de la empresa son exitosas, a través de indicadores, proponiendo lo mejor para el bienestar del cliente, y haciendo un exhaustivo mejoramiento ante un reclamo de cualquier cliente ante una queja, tomando la sugerencia del usuario y de alguna manera brindándole una segunda oportunidad se vea satisfecho el Público.

Ahora bien, Pérez (2010) menciona que la satisfacción de cada persona se debe a un indicador de cada institución, las personas o usuarios que asisten de forma permanente a solicitar lo necesario. La calidad de servicio en una institución demanda de manera

verbal que brinda buenos utensilios necesarios. El resultado propio por parte de sus productos. Los requisitos adecuados y las normas establecidas por el gobierno orientados para atender al público en general. Los Beneficios para lograr una satisfacción del usuario según la autora Millones (2010) menciona que la mayoría de personas satisfacen sus necesidades a través de una buena atención a un lugar donde abastecen variedades de tubérculos, daremos a conocer tres beneficios importantes para un requerimiento, ejemplo, un cliente cuando se retira del lugar muy satisfecha en escasos momentos regresa.

La facilidad de regresar y cautivar. La persona satisfecha de en una buena atención de calidad de sus productos, es la del usuario consiste en que aparta de la competencia. En conclusión, todas las empresas deben de alguna forma satisfacer a sus clientes con el marketing correspondiente de cuyo ambiente laboral; la lealtad del usuario (que tiene que ver con las ventas a futuro de cualquier índole, una división adecuando por medio de la difusión de forma gratuita, (un sujeto nuevo).

Los elementos que coordina la satisfacción del usuario según la autora Millones (2010) determinó de manera transparente hay tres preguntas particulares, Si vemos el enfoque del usuario planteada en una empresa, lo que resultara más es importante es quien consume todos los días, no casi siempre en la realidad son personas que les manifiestan cuando se acercan a un lugar a otro, son atendidas muy bien, o quizás también, el estado de animo de cada persona que prevé, el tema de rendición del usuario que percibe en el lugar. Puesto que, en las expectativas, es por parte de la empresa tener lo más prioritario que los usuarios y/o clientes necesiten para poder ser una tienda de exclusividad. Las implícitas son aquellos productos que no llega el servicio sin tener un motivo alguno y fue lo que sucedió a través de la comunicación de las oreja o labios, lo primero es porque existe una información general que se la hace llevar a cabo y los siguiente es porque se tiende a ser una costumbre adquirido hace mucho tiempo.

Las expectativas pueden ser de dos etapas, las diferenciadas o básicas, el primero porque se probaron productos en particular y su paladar puede sentir la sensación que lo conlleva anonadado cada vez que lo recuerda, los básicos refiere que brindan un servicio habitual y puntual, más aún de la seguridad de sus clientes, como saber que no

tiene vencimiento su producto de manera básica, por ejemplo, el arroz o huevo. La empresa tiene que estar al tanto de cualquiera modificación que tenga sobre ella, ya que es dependiente de todo su actuar, si desea no brindar mucha expectativa, se vería perjudicado a que no asistan muchas personas a su local, caso contrario, si el tomara valor sobre la exclusividad, los clientes llegarían de lo más normal, sin ningún problema en las quejas por los usuarios y salgan de una forma satisfechos de su buen accionar, no se toma en consideración, no casi siempre una institución tenga una baja atención de productos, siempre habrá competencia por encima o debajo del mercado a gusto del cliente.

La tolerancia de primera necesidad, sin ningún problema, causa zozobra en los clientes, mientras no son atendidos de la forma básica, los niveles de satisfacción, llegan a sus hogares haciendo tipos de comparación o la insatisfacción, se da cuando uno de sus productos se encuentra vencido, caso contrario se da en una satisfacción, cuando cumple los requisitos y producto del cliente causando una gran sensación de su compra, sucede cuando está encima de lo esperado por el cliente y agradecida por la atención necesaria a lo que estaba necesitando. Es por ello, que las empresas buscan darles a sus clientes lo mejor, y posterior a ello con la modernización que se vaya dando expectativa de parte del proveedor, así la empresa se encuentra en confiabilidad con el usuario.

La fórmula para identificar el nivel de satisfacción del usuario según los autores Rivas, Gonzales, & Carmona (2008) en su tesis titulada “Una Guía para la medición directa de la satisfacción de los usuarios”, en el instituto tecnológico de andaluz en Andalucía, menciona de forma más concreta, el uso de una fórmula que se podría utilizar y mostraremos a continuación es: $\text{producto percibido} + \text{necesidad} = \text{genera el nivel de satisfacción}$, es un modelo a seguir para la evaluación de satisfacción de los clientes señala que existe modelos de medición directa del *servqual*, desarrollado por zeithalm, parasuraman, berry, tanto como *sevpvperf*, promovido por croin y taylior, brindando su servicio con cuestionarios después de una atención de calidad, para así llevar acabo en lo más mínimo que le falte recuperar o incrementar en su negocio.

Las dimensiones subyacentes de un cliente es una variable por la cual existen dimensiones y juicios sobre el tipo de atención y servicios que se dan, puesto que, los

autores Miranda, Chamorro, Rubio (2007) induce que la fiabilidad es la forma como llevarse con el cliente. La experiencia, limpieza y seguridad de sus clientes, la rapidez cuando el usuario sugiera algún reclamo atendiendo de manera inmediata, sustancia y respuesta. La capacidad de respuesta a sus interconsultas, o atención personalizada, la seguridad de nuestros asistentes ante cualquier malestar cual infiera. El respeto, atención de parte del personal administrativo, cortesía al cliente, la empatía debe ponerse siempre en el lugar de aquella persona. Las dimensiones entran a tallar una empatía, llegando a cada persona ser atendido como induce Likert a manera de cuestionario si está de acuerdo o no con una atención realizada.

Los elementos tangibles manejan, la disciplina sobre un grupo de ventas o atención para que el usuario y/o cliente se encuentre conforme. La satisfacción del usuario, según el autor Domínguez (2006) determina que pueden coadyuvar con la organización de cada institución, busca que sea bien atendido con diferentes valores que cada uno tiene al ingresar a una localidad cercana, sin embargo, otros autores señalan que no hay mucha diferencia en ambos conceptos señalados. A pesar que en ambos casos ya sean los usuarios o consumidores, la diferencia esta que muchos autores precisan que la satisfacción es después de haber realizado la compra, y lo otro es el valor de consumo por parte del cliente.

Problema general. ¿Cuál es la relación entre la etapa de investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020? Problemas específicos. ¿De qué manera el archivo de denuncia en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal se relaciona con la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020?, ¿De qué manera las diligencias preliminares en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal se relacionan con la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020?, ¿De qué manera la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal se relaciona con la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020?

La justificación teórica es en cuanto a recabar todo tipo de información de mis variables que son las investigaciones preparatorias y la satisfacción del usuario se

corroboraran con mi investigación o también contradecirlas en mi análisis, que me dará una mejor respuesta a mis dudas respecto al tema estadístico, de tal modo en la justificación legal, en lo dispuesto de fecha, 4 de julio del 2004 en el congreso de la república, Ley N° 28269, decreto Legislativo 957, considero la debida atención de las personas que son procesados constantemente por cualquier delito o presunta impugnación de indicios en su contra, puesto que, un nuevo código procesal penal tendrá que actuar de acuerdo a los tiempos emplazados y atender al ciudadano, si puede ser privado de su libertad, o se acoja de los beneficios otorgados por la ley, en otras palabras se le otorgue su libertad, ya sean personas de un presunto delito en flagrancia por ejemplo; robo simple o agravado, violación sexual, contra el honor, etc.

En ese sentido, coadyuvará a realizar un proceso más ágil y rápido, y no sean preventivamente detenidos en una cárcel mientras dure las investigaciones, por varios meses con o sin haber una sentencia justa, esto servirá de mucho a la sociedad, en ejercer una mejor calidad en la administración de justicia. De otro lado tenemos la justificación metodológica, que se utilizará el método de instrumentos, confiables, viable, y su validación para una investigación de respuestas a nuestros expertos con lo que se buscará un estudio con la realidad.

Objetivo general: Determinar la relación entre la etapa de investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Objetivos específicos: Determinar la relación entre el archivo de denuncia en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Determinar la relación entre las diligencias preliminares en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Determinar la relación entre la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020.

Hipótesis General: Existe relación positiva significativa entre la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Hipótesis Específicas. Existe relación positiva

significativa entre el archivo de denuncia en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Existe relación positiva significativa entre las diligencias preliminares en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Existe relación positiva significativa entre la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.

II. Método

Hernández & Mendoza (2018) consiste la metodología relacionado con las variables que sirva de implemento para darle un encaje sistemático. La investigación será aplicada con instrumentos de enfoque cuantitativo. El autor Sánchez (2019), infiere que los datos extraídos van en una conducta sucesiva, que busca encontrar los resultados de la situación donde se está desarrollando actualmente, la función al desarrollo de la finalidad de lograr con éxito un nivel de certeza en la investigación.

2.1. Tipo y diseño de investigación

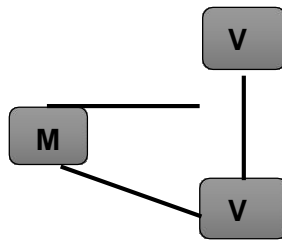
La presente investigación es básica de nivel descriptivo correlacional, es decir solo describiremos el hecho investigado y la relación que existe entre las dos variables: Investigación preparatoria y Satisfacción del usuario.

Según Tamayo (2003) sustenta que, en cuanto a la investigación descriptiva, describe, registra, analiza e interpreta la naturaleza actual y la composición de los fenómenos, también tiene como objetivo principal presentar una interpretación correcta del fenómeno de estudio. (p. 46)

Asimismo, el enfoque de la investigación es cuantitativo, como lo señala Monje (2011), El propósito de la investigación cuantitativa es explicar el porqué de los fenómenos estableciendo las regularidades en los mismos, de esta manera se puede explicar el comportamiento social a través de la observación directa, comprobando y experimentando, lo fundamental es analizar los hechos reales para lo cual tenemos que realizar una descripción objetiva y la más completa posible acerca de lo que se está investigando, al aplicar este enfoque podemos obtener un análisis fiable sobre el problema investigado, (p.41).

En cuanto al diseño de la investigación, es de tipo no experimental corte transversal y correlacional debido a que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio es decir se trata de un estudio donde no haremos variantes de forma intencional la variable independiente, para ver el efecto o sobre la otra variable la dependiente, la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente las dos variables.

Gráficamente se muestra así:



Dónde:

V1: Variable independiente Investigación preparatoria.

V2: Variable dependiente Satisfacción del usuario.

M: Muestra.

2.2. Operacionalización de variables

Investigación preparatoria, Carrasco (2010) describe el comportamiento de las personas u sujetos que son vulnerados sus derechos y puedan ser sancionados ante la norma de igual forma se da una satisfacción del usuario cuando es rápida, eficiente para dar veracidad en los hechos o actos inculpativos contra el sujeto.

Satisfacción del usuario, según el autor Pantigoso (2014) describe que el Ministerio Público es quien administra justicia. La estructura se encuentra muy debilitado al saber que no cuenta los mecanismos pertinentes para poder sustentar, las denuncias que son de materia de conocimiento tanto como el Poder Judicial

Tabla 1.

Operacionalización de la variable, Investigación preparatoria.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Archivo de denuncia	Formular y continuar con la investigación	1 - 4	1 = Nunca	Bajo 19-43
	Pronunciamiento	5 - 8	2 = Casi nunca	
Diligencias preliminares	Duración	9-10	3 = A veces	Medio 44-69
	Control de plazos	11-13	4 = Casi siempre	
	Finalidad	14-15	siempre	

Formulación de la investigación preparatoria	Finalidad Procedencia Efecto	16-17 17-18 19-20	5 = Siempre	Alto 70-95
--	------------------------------------	-------------------------	-------------	---------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable, Satisfacción del usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Confiabilidad	Desempeño de servició.	1-3	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo 19-43
	Prestación de servicio.	4-6		
	Solución de Problemas.	7-8		
Validez	Servicio adecuado.	9-10		Medio 44-69
	Servicio Eficaz.	11-12		
	Evaluación de servicio.	13-14		
Fidelidad	Aptitud	15-16	Alto 70-95	
	Actitud	17-18		
	Comportamiento	19-20		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Tamayo (1997), define en cuanto a población, definirse como el total del fenómeno materia de estudio considerando que la unidad de población posee la característica común que es estudiada, dando origen a la data para la investigación”. (p. 114). De acuerdo a nuestra investigación, la población estará compuesta por 60 usuarios de la Fiscalía de Comas.

Según, Ramírez (1997) señala que, “la muestra puede ser realizada a criterio del investigador, esto debido a que dicha población está formada por pocas unidades” (p.140). En esta investigación se ha establecido la muestra calculada con el coeficiente de confianza al 95%, con error del 5%, con la fórmula, (Aguilar, 2005)

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra

N = tamaño del universo

$$Z = 1,96$$

e = margen de error máximo que admito (5%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{60 \pm 1.96^2 \pm 0.5 \pm 0.5}{0.05^2 (60 - 1) + 1.96^2 \pm 0.5 \pm 0.5}$$

n = 60

Muestreo, para el presente caso de investigación se empleó el muestreo probabilístico, en consecuencia, los individuos que comprenden la muestra poblacional presentan igual condición probable de que se incluya en la muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Carrasco (2005), señala “Las técnicas son procedimientos para organizar y analizar datos, a través de preguntas que conforman la muestra a realizar” (p. 275). Para, Niño (2011) mencionó que las técnicas son “los procedimientos específicos y método científico, el cual se aplican en la investigación para recoger la información o los datos requeridos a utilizar” (p. 61). En este trabajo para la recopilación de información se usará la encuesta, dirigida para medir la etapa de la investigación preparatoria y para medir la satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Penal de Comas. La herramienta para la recolección de datos fue cuestionario de encuesta, que a decir de Carrasco (2005), definió como “que a través del cuestionario es una herramienta clave con mayor acogida de uso para analizar a un gran grupo de personas, a fin de obtener las respuestas directas” (p. 90). Así mismo, para Sabino (1992) “es un instrumento que nos permite recolectar información en forma de datos que pueden ser evaluados para entender los fenómenos que se estudian”.

Validez. Hernández, Fernández y Baptista (2014), los autores mencionan que: “Grado al que el instrumento en realmente mide la variable la cual se busca calcular, se designa validez, el cual a su vez es corroborada por juicios de expertos” (p. 200). En el caso de esta investigación su validez para los instrumentos se ha realizado el criterio de jueces de experto, los cuales dan su opinión de manera individual.

"La legitimidad caracteriza el estudio de la introducción de sustancias. El encuentro de los marcadores con las consultas que miden los factores. Del mismo modo, garantiza que los efectos posteriores de la investigación no estén viciados ni contaminados". (Hernández [et al.], 2010, p.174).

Confiabilidad. De acuerdo a Silva (2009) “es el hecho de aplicar de forma repetitiva a una misma persona u otros grupos, pero con resultados iguales”. Una vez efectuado la aplicación del instrumento de validez, se usará el juicio de confiabilidad empleando el coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo necesario con única valoración para la herramienta que mida y obtiene cantidades comprendidas entre el 0 y el 1. Hernández, et al (2010).

Tabla 3.

Valores instrumento Alfa de Cronbach.

Condición	Acotación
De -0.01 a 0 De 0.01 a 0.49	No resulta Confiable, confiabilidad baja
De 0,50 al 0,75	moderada confiabilidad
Del 0,76 al 0,89	fuerte confiabilidad
De 0,90 al 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos.

2.5 Procedimiento

Para este trabajo de investigación se aplicará dos cuestionarios con Escala de Likert relacionados a gestión institucional y ejecución presupuestal, asimismo se realizará la tabulación en Excel con el software de estadística SPSS v.25.

2.6 Método de análisis de datos

En esta exploración empleará este software SPSS 25, en base al instrumento aplicado.

Estadística descriptiva: Se realizó la observación estadística de la colección de datos obtenidas con el instrumento con lo que se alimentó las datas para frecuencias, así como porcentajes en las referentes representaciones mostrados mediante datos porcentuales, utilizando SPSS 25 posteriormente se realizó análisis interpretativo de

los resultados. **Estadística Inferencial:** Aplicamos el ensayo correspondiente al indicador de la reciprocidad para determinar si existe correlación (unión o dependencia) para las variables con el uso de “prueba Rho de Spearman”.

Tabla 4

Comentario sobre el coeficiente de interrelación de Spearman

Valores	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación Prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación Baja
De 0.41 a 0.70	Correlación Moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación Alta
De 0.91 a 1	Correlación Muy Alta

Fuente, Bisquerra, (2009). Metodología de Investigación Educativa.

Decisión para la prueba de hipótesis

i) Si $\text{sig. (bilateral)} < 0,05$ entonces rechaza H_0 (hipótesis nula), ii). Si $\text{sig. (bilateral)} > 0,05$ no rechazamos la misma.

2.7 Aspectos éticos

Respecto al aspecto ético, se ha reservado la identidad de las personas encuestadas, las informaciones conseguidas se conservan conforme fueron obtenidas por el software, por último, se respetó el cumplimiento las reglas y normas determinadas por el APA y las normas de la UCV.

Debido a problemas morales, no se hizo referencia a los nombres de los propietarios que han comprendido las unidades de investigación de la investigación. Esta información es de la seguridad del analista, además, fue importante exponer los archivos de los educados de acuerdo con cada individuo estudiado, donde aprueban su conocimiento sobre el trabajo analítico como: los objetivos del examen, la utilización que se hará de la información que recopilan. dar, la estructura en la que se dispersarán los resultados y las cualidades fundamentales para que ellos participen y se establecerán en decisiones educadas cuando estén de acuerdo o no a interesarse en la investigación y se declaren inequívocamente como una copia impresa de su

acuerdo de participar, donde no se obtuvo ninguna reacción y se reconoció la realización de revisiones a dichos propietarios. Del mismo modo, antes de supervisar la prueba, se consideró que podían modificar su perspectiva para afirmar que el barrido no coordina sus intereses e inclinaciones y se retira deliberadamente. Del mismo modo, se hizo referencia a los encuestados que, hacia el final del procedimiento de examen, serán educados sobre los efectos posteriores de la investigación.

III. RESULTADOS

Se muestran los *resultados descriptivos*, 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 investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020, 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.

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

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	12	27	47	46,6%
Regular	28	43	33	33,4%
Buena	44	60	20	20%
Total			100	100%

Fuente: Encuesta aplicada Elaboración: Propia

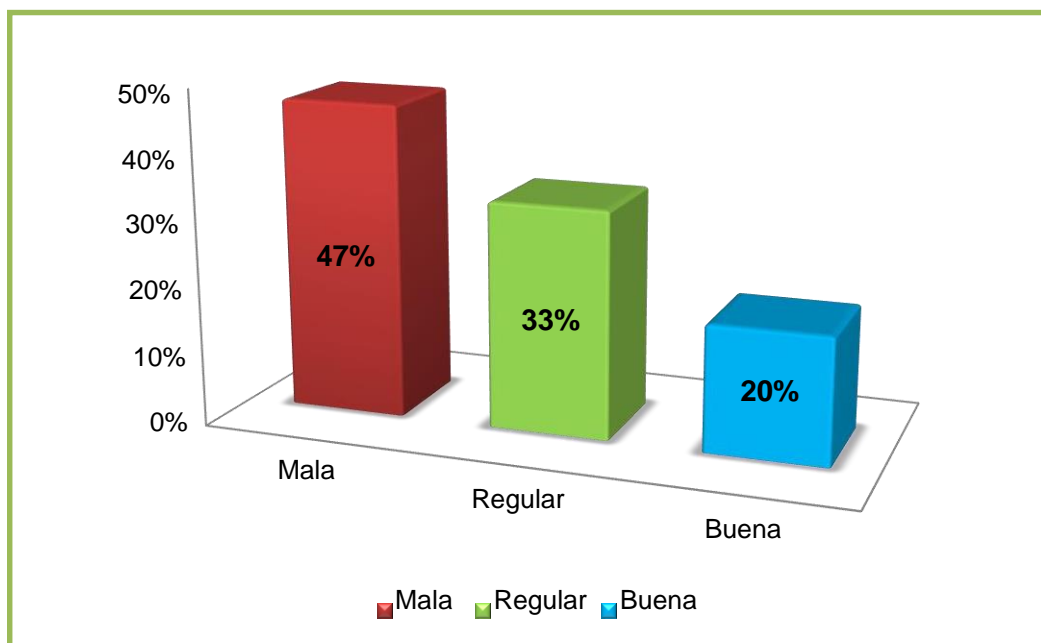


Figura 1. Satisfacción del usuario en la etapa de la investigación preparatoria

Interpretación:

En la tabla 5 y figura N° 1 se muestra el resultado al realizar la encuesta a los litigantes apreciándose que un 46,6% equivalente a 28 personas encuestadas expresaron que su satisfacción en la etapa de investigación preparatoria es mala, en razón de encontrarse totalmente en desacuerdo en referencia al archivo de toda denuncia que el representante del Ministerio Público no tuvo capacidad de realizar la evaluación de su caso. De otro lado, el 33,4% (20) hacen referencia que su satisfacción es regular en razón a que están de acuerdo que los miembros encargados contaban con la capacidad para la evaluación de su caso. Finalmente, un 20% (12) de las personas encuestadas refirió que el proceso llevando a cabo en la investigación preparatoria es bueno.

Tabla 6: Satisfacción del usuario en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	3	7	53	53,3%
Regular	8	12	40	40%
Buena	13	15	7	6,7%
Total			100	100%

Fuente: Elaboración propia.

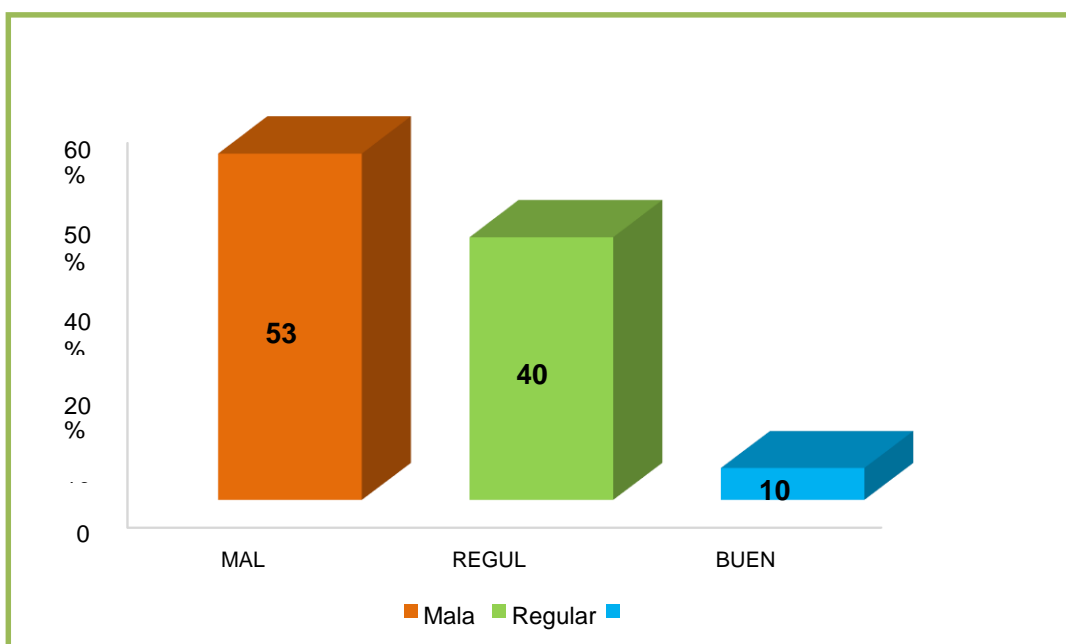


Figura 2: Satisfacción del usuario en el proceso de archivo de denuncia de la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla 6 y figura N° 2 presentan los resultados, apreciándose que un 53,3% equivalente a 32 personas encuestadas refieren que la satisfacción que se percibe dentro del proceso de archivo de las denuncias es mala, asimismo refieren un 40% (24) que la satisfacción resulta ser regular, finalmente, un 6,6% refiere en cuanto a la satisfacción en el proceso de archivo de las denuncias es bueno.

Tabla 7: Satisfacción del usuario en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	5	12	50	50%
Regular	13	20	40	40%
Buena	21	25	10	10%
Total			100	100%

Fuente: Elaboración propia.

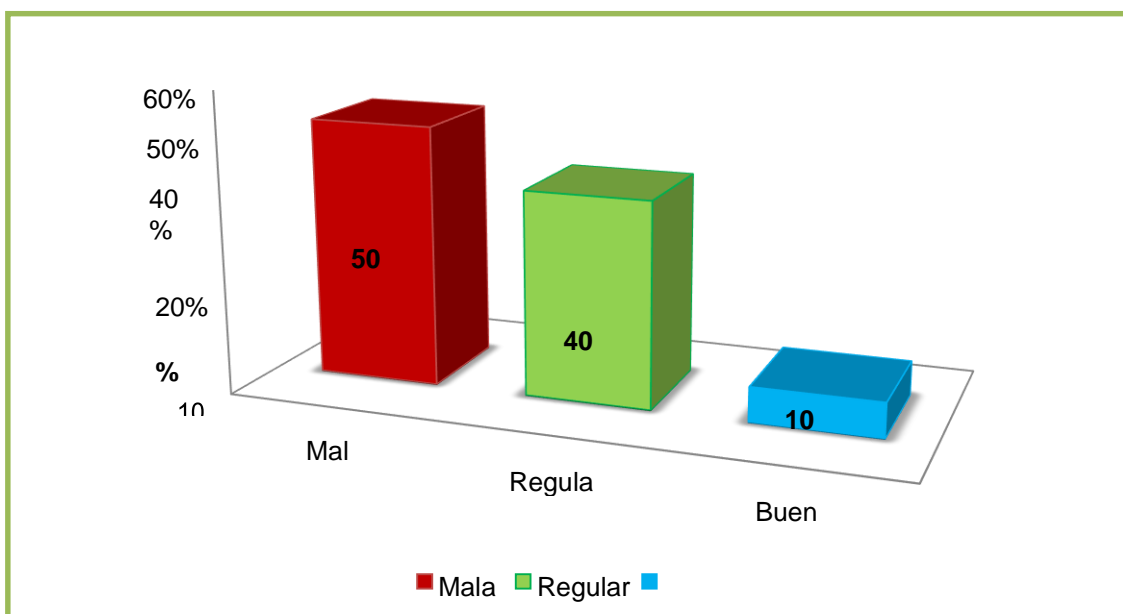


Figura 3: Satisfacción del usuario en el proceso de diligencias preliminares en la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura N° 3 se muestra el resultado con el 50% equivalente a 30 personas encuestadas refieren en cuanto a la satisfacción percibida en el proceso de toda diligencia preliminar es malo, de igual forma un 40% (24) refiere en cuanto a la satisfacción percibida es regular, por último, el 10% manifiesta que la satisfacción percibida en el proceso para toda diligencia preliminar es buena.

Tabla 8: Satisfacción del usuario en el proceso de formulación la etapa de investigación preparatoria.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	4	9	57	56,8%
Regular	10	15	37	3,8%
Buena	16	20	6	6,4%
Total			100	100%

Fuente: Elaboración propia.

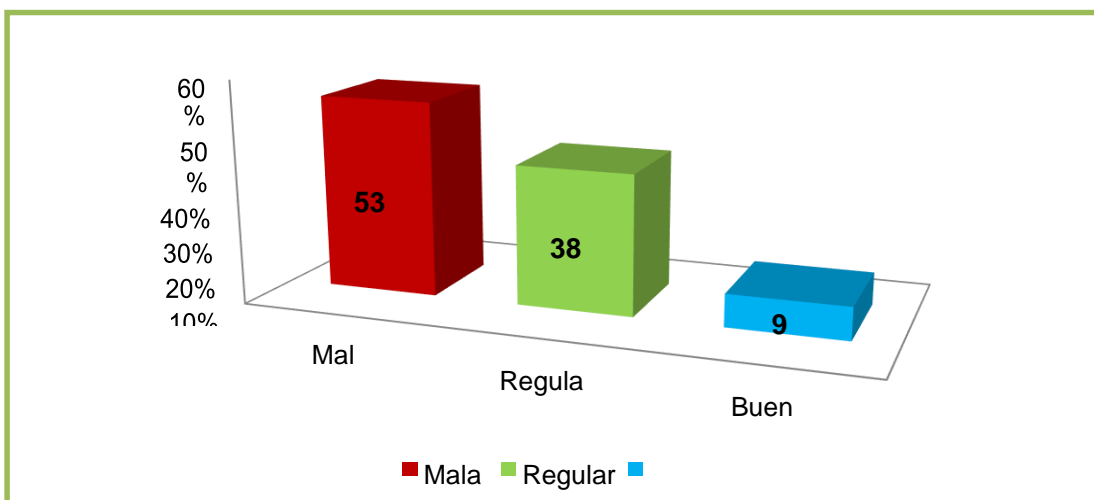


Figura 4: Satisfacción del usuario en el proceso de formulación la etapa de investigación preparatoria.

Interpretación: En la tabla 8 y figura N° 4 aparece el resultado que indica que el 56,8% equivalente a 34 personas encuestadas declaran que la satisfacción percibida para el procesamiento de formulación de las denuncias resulta ser malo, así mismo un 36,8% (22) refiere en cuanto a la satisfacción percibida resulta regular, finalmente, un 6,4% declara en cuanto a la satisfacción percibida al procesar los procedimientos dentro del proceso de que se llegue a formular las denuncias es bueno.

Tabla 9: Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	.161	100	.000
Archivo de denuncia	.170	100	.000
Diligencia preliminar	.138	100	.000
Formalización de la investigación preparatoria	.160	100	.000
Aspectos legales	.127	100	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se puede apreciar de la información que aparecen en la tabla N° 9 en la cual mostramos la prueba de normalidad que se realizó a las variables y las dimensiones de la investigación. Empleándose la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov teniendo en consideración que la muestra de la investigación resultó ser superior a 50, lo cual nos da un indicador que tanto las variables como las dimensiones no encontrarse de forma normal su distribución, teniendo en cuenta que el valor Sig. de 000 resulta ser menor que el rango de significancia de 0.05, en consecuencia, la estadística a emplear para contrastar las hipótesis investigadas sería la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 10: Correlación etapa de investigación preparatoria * satisfacción del usuario

			Investigaci	Satisfacción
Rho de Spearman	Investigación preparatoria	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° 10 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 la etapa de investigación preparatoria y satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Es decir, si existe un mejoramiento en la etapa de investigación preparatoria lo cual incide de manera positiva en la satisfacción del usuario de la fiscalía.

En cuanto a los **resultados inferenciales** tenemos en relación a la prueba de hipótesis específica 1. Existe relación positiva significativa entre el archivo de denuncia en la etapa

de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.

Tabla 11: Correlación Dimensión Archivo de denuncias * Satisfacción del Usuario

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

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

Interpretación:

Como se puede ver dentro de la tabla N° 11 evidenciamos con el resultado de la prueba de correlación Rho Spearman, con un valor correlacional de Rho= 0,708 con el valor sig. Bilateral menor que el rango de significancia del 5%. Con lo cual rechazamos la hipótesis nula, por consecuencia deductiva asumiéndose la existente correlación significativa entre el archivo de denuncia dentro de la etapa de la investigación preparatoria con la aplicación del nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción de los usuarios que concurren a la Fiscalía Penal de Comas, 2020. El nivel correlacional es considerablemente positivo. Lo cual significa, existir una mejora en el archivo de denuncias dentro de la etapa de investigación preparatoria incidiendo positivamente para satisfacer a los usuarios que acuden a la fiscalía.

Prueba de hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre las diligencias preliminares en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.

Tabla 12: Correlación Dimensión diligencias preliminares * Satisfacción del Usuario

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

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

Interpretación:

En tabla N° 12 encontramos resultados evidentes de la prueba correlativa Rho Spearman. Su valor correlacional es $Rho = 0,750$ presentando el valor sig. Bilateral menor que su rango de significancia de 5%. Rechazándose su hipótesis nula, asumiéndose la existente correlación significativamente entre las diligencias preliminares y la satisfacción de los usuarios dentro de la etapa de la investigación preparatoria en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. El rango correlacional es considerablemente positiva. Lo cual significa existir una mejora en la diligencia preliminar del proceso de la investigación preparatoria que incide positivamente en la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público.

Prueba de hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020.

Tabla 13: Correlación Dimensión formulación de la investigación * Satisfacción del Usuario

		preparatoria		
<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:

Dentro de la tabla N° 13 podemos evidenciar el resultado en cuanto a la prueba de correlación Rho Spearman. Su índice de correlación resultó ser $Rho=0,687$ teniendo el valor sig. Bilateral menor que el rango de significancia del 5%. Rechazándose la hipótesis nula asumiéndose la existente relación significativamente entre formulación de la investigación y la satisfacción de los usuarios que participan en la etapa investigativa preparatoria de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Si existe una mejoría en la en la formulación de la investigación del proceso de la investigación preparatoria lo cual incide positivamente en satisfacer a los usuarios que acuden a la Fiscalía Penal de Comas.

IV. DISCUSIÓN

En base a los resultados de la presente investigación, realizando la recopilación de información de investigaciones realizadas por diferentes investigadores que conceptualizaron las variables y las dimensiones de investigación preparatoria y satisfacción del usuario, para poder alcanzar los objetivos trazados como el caso de determinar la relación entre la etapa de la investigación preparatoria con la aplicación del nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020, tenemos que teniendo como referentes la información proporcionada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) así como el aporte teórico de Miranda (2008) se estableció su dimensionamiento respectivo lo que llegó a contribuir en elaborar del cuestionario 12 y 22 ítems respectivamente los cuales se aplicaron a los litigantes que acudían a la Fiscalía Penal de Comas, lográndose comprobar la hipótesis investigativa gracias al índice de correlación de Rho de Spearman, evidenciándose el valor de Rho de 0.882 que indica que existe correlación alta positiva y significativa.

En cuanto a la base teórica que respalda la presente respecto a la **investigación preparatoria**, Carrasco (2010) describió el comportamiento de las personas u sujetos que son vulnerados sus derechos y puedan ser sancionados ante la norma de igual forma se da una satisfacción del usuario cuando es rápida, eficiente para dar veracidad en los hechos o actos inculpativos contra el sujeto (p. 23). Por ello, Lamas (2012) refirió que si un sujeto es quien vulnera el derecho de la otra persona este será investigado para luego ser sancionado. Las autoridades presentaran las pruebas suficientes para que se determine su situación legal (p. 44).

En suma, Lamas (2012) infiere que está implementando en nuestro país en 23 distritos de nuestro país de forma progresiva se ira aplicando en todos los distritos, es una manera de poder frenar con la delincuencia en nuestro país, y nos sirve de alguna forma regular el Código Penal antiguo, para poder de alguna forma u otra reducir la carga procesal que pasa hasta el momento. El Ministerio Público y el poder Judicial son órganos Jurisdiccionales que trabajan en forma paralelo por la imparcialidad de la Justicia divina (p. 152).

Asimismo, en cuanto a las características en un nuevo Código Procesal Penal, Vélez (2014) consideró identificar al nuevo modelo procesal penal que se aplica a las personas que cometen en el más mínimo error que los sindicaron como presuntas personas del delito, por lo que de forma irregular y quizás por una mala praxis puedan ser detenidos de manera injusta, amparados en la seguridad del reo y respetuosos de los derechos humanos. El proceso penal antiguo no es una sanción directa, es si verdaderamente cometió el delito o no, quizás un poco injusto porque sin sentencia dicten prisión preventiva o haya indicios de sospechas del procesado, pero tampoco se le atribuye ser culpable de sus actos hasta llegar sobre los hechos (p. 84).

Respecto a la base teórica de la variable satisfacción del usuario, se contó con el aporte de Camisón (2006) que señaló que se induce que los usuarios satisfacen sus necesidades de manera directa o indirecta, el usuario mide siempre, si cumple la organización u requerimientos sobre el lugar, si la empresa cumple con los estándares que brinda la norma de cada jurisdicción, la higiene y la creatividad de atención (p. 56). Por ello, el autor Hernández (2011) describió que se maneja mucho lo emocional con lo material. La sabiduría que nace en la necesidad propia de la información, lo mental está inmerso a valores de cada persona que son extraídos por la sociedad, en suma, se puede decir que el usuario satisface de sus necesidades que le brinda el proveedor (p. 8). De modo que, el autor Prats (2010) determinó que, el usuario no es un tema eventual, si no existen muchas razones para que los clientes puedan estar fastidiados con respecto a la compra de sus necesidades, que son las quejas, los reclamos y quizás problemas internos con las personas que laboran en dicho lugar por su mal accionar de atención al público.

Finalmente, Deulofefeu (2012) postuló que una persona satisfecha es aquella persona que su objetivo es la calidad del producto que obtiene por medio de una institución que vende. El producto son mecanismos que consisten los arreglos específicos, y el procedimiento de algunos individuos de avance, modernización y cumplimiento de los siguientes detalles: La necesidad del usuario o cliente de acuerdo al mensaje anterior, se conecta más con personas de forma ecuánime y recomendando a las demás personas, obteniendo como resultados positivos respecto a los deseos del cliente, teniendo como requisitos y lugares concurridos. Las medidas internas de la empresa son exitosas, a través de indicadores, proponiendo lo mejor para el bienestar del cliente, y haciendo un exhaustivo

mejoramiento ante un reclamo de cualquier cliente ante una queja, tomando la sugerencia del usuario y de alguna manera brindándole una segunda oportunidad se vea satisfecho el público (p. 87).

Dichos resultados se contrastan con la investigación realizada por Anker (2016) induce que la relación entre la investigación preparatoria y la satisfacción del usuario son de parte del representante del ministerio público chileno y las víctimas como su objetivo de evaluar cada delito en base a las víctimas. Los usuarios en la mayoría de veces son objeto de vulneración de su derecho y es por ello la frustración de las personas que son los agraviados han disminuido. La atención sujeta en la protección durante y antes del proceso judicial, en 127 casos, metodología descriptiva, se llegó a la conclusión: la hipótesis de la investigación tiene sentido con la investigación. En efecto Pareja, Fernández, Blanco, Thobald, y Martínez (2016) la satisfacción en cuando a media una relación de variables con la mejora en los servicios públicos por el banco interamericano de desarrollo. Tiene que medir una relación entre ambas variables desde un organismo institucional y de las personas, de enfoque cuantitativo, diseño experimental transversal, en análisis en relación al sector público, 6 países en Sudamérica, y su muestra de 11504. Fue solo (1) que hay insatisfacción en el servicio transnacional, demuestra el 4,8 en una escala de 1 a 10, inferior a un punto de diferencia 5,5 y muy distinto a los resultados de una buena satisfacción en los estados unidos resaltando el 64 en escala de 0 a 100, así mismo el (2) de correlación fue de satisfacción en cada una de sus dimensiones de calidad en un vínculo más aportante con una gestión de tecnologías e información con relación a la institución con los ciudadanos, (3) se identificó el nivel de una correlación de valor $r = 0,70$, en el nivel de calidad en los servicios hacia el usuario bajo la disminución de la corrupción.

En la tabla 8 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 Penal de Comas.

En la tabla 9 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 Penal de Comas.

En la tabla 10 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 Penal de Comas.

Para las dimensiones mencionadas se contó el aporte teórico dentro del Artículo 321, inciso 1 del Nuevo Código Procesal Penal, el que induce el sistema acusatorio es el Fiscal, quien debe tener en cuenta elementos de convicción, descargos, para que pueda tomar una ejecución si formula o no en contra de un sujeto sea investigado. Siempre el fiscal iniciara todo tipo de acción legal contra algún sospechoso es quien dirige la investigación con apoyo de la Policía Nacional del Perú, donde tendrá que recabar todo tipo de información que le conlleve a la verdad y exista el delito para que responda ante la justicia, por todo lo descrito el Ministerio Público a través de sus fiscales (persecución de un delito) tiene la autonomía penal para realizar una investigación, si fuera sospechoso ante cualquier denuncia instruida en su despacho. El fiscal es quien debe encontrar los elementos necesarios de un acto delictivo al momento de una formalización contra el sujeto, debería agotar todas las vías que está a su disposición para poder resolver de forma objetiva su pretensión

En cuanto a la aplicación de medidas limitativas de sus derechos según los autores Jara, Mujica & Ramírez (2009) se da a través de sentencias judiciales del requerimiento fiscal, con suspensión o restricción de la libertad individual y no una detención como se suele definir. El requerimiento y la limitación de los derechos se da cuando exista demasiados indicios contra un sujeto o este probado que sea el autor de un delito, sin embargo, los que cometen este tipo de actos ni cumplan con los requisitos para limitar sus derechos respetivos tiene derecho a no ser privado de su libertad individual. La aplicación de medidas restrictivas de sus derechos, son atribuidas al sujeto, en una detención preventiva o en su efecto arresto domiciliaria se ejecuta mediante una sentencia dictada por un juez de primera instancia con derecho a ser apelada.

Referido al requerimiento de un dictamen fiscal al haberse encontrado prueba suficiente sobre los hechos suscitados contra el agraviado. Esta medida se da a través de una ejecución de una sentencia mínima de 2 años de prisión. En consecuencia, la aplicación de acciones especiales son las personas procesadas antes de ser sentenciados tienen el beneficio de coordinar con la defensa técnica y el fiscal, y acogerse a la terminación anticipada, principio de oportunidad, proceso inmediato, colaboración eficaz o la confesión sincera, acepté su delito, ya sea para la disminución de la pena o en su efecto la reparación civil que se le impone para que pueda recaer su libertad. El procesado si bien es cierto tiene estos beneficios, pero también se puede revertir a efectiva, si incumple la norma.

El imputado es acusado por el Ministerio Público ante el Poder Judicial habiendo concurrido el plazo de los fiscales como es máximo es de 120 días en contra de un hecho u acto incriminatorio existen 2 formas: El fiscal tiene ir que ante el órgano jurisdiccional de Poder Judicial a sustentar su tesis requiriendo la prisión preventiva, caso contrario el fiscal puede solicitar el Sobreseimiento y posteriormente su archivo correspondiente. Las Atribuciones de la Policía Nacional del Perú en la investigación preparatoria por encargo o solicitud del Señor fiscal: Recepciona, los informes de prueba del delito; levantar y mantener los instrumentos que tengan coincidencia con el delito, y todo lo recabado, útil y documentación privada para la investigación correspondiente, los hechos donde los autores y demás participantes del hecho delictivo; coordinación con la policía especializada e identificar el rostro de cada persona involucrada en el lugar; brindar las declaraciones testimoniales de las personas que se encuentren aledañas al lugar; a los miembros de la Policía Nacional del Perú, si los imputados tienen abogado defensor, caso contrario no se puede iniciar o tomar diversos elementos donde sucedieron los hechos, lo necesario para la investigación, fotos, videos, y otros mecanismos que puedan ser de manera útil para llegar con la transparencia de la investigación.

La Función del Poder Judicial en la etapa investigación preparatoria, se autoriza la constitución de ambas partes. El representante del Ministerio Público quien lleva la investigación delictiva, y el magistrado (juez) tendrá la facultad de nombrar a un tercero civilmente en contraste penal, muy aparte del civil. El tercero es quien debe estar presente para que observe lo acontecido solo tiene participación en un hecho delictivo sin haber tenido participación en ello; por otra parte, el civil es afectado del agraviado por un hecho delictivo,

en caso particular el familiar haya fallecido; la juez en una evaluación exhaustiva de los hechos determinara el valor de la indemnización por los daños suscitados de hacer conocimiento a la parte civil en el proceso penal. La garantía de una investigación que tiene la responsabilidad del fiscal.

El juez es el máximo representante una la etapa de juzgamiento o conocido como juicio oral donde brindara las garantías necesarias, por parte de los procesados o parte del Ministerio Publico con razonabilidad y proporcionalidad para ambas partes. El juez puede aceptar o no el requerimiento del fiscal tanto también en la parte civil, para no limitar las restricciones de los derechos del procesado, entre muchas otras cosas más, por ejemplo: El archivamiento de la denuncia. El hecho que te hayan denunciado no quiere decir que hayas hecho un delito punible, es una presunción de inocencia, hasta no demostrarse lo contrario en un hecho penal, continuar y formalizar con la investigación preparatoria, referente al denunciado y denunciante serán notificados por ley, en el plazo de 5 días hábiles para que puedan hacer su descargo, cual fuera el caso que corresponde.

El pronunciamiento de Ministerio Público, se formalizará las acciones correspondientes y seguirá como establece la Constitución Política del Perú. Las diligencias preliminares en las fiscalías con el apoyo de la Policía Nacional de Perú recabaran la información solicitada, con una duración de 20 días para que recabe las características de forma compleja como se hayan suscitado la investigación, sigue con el Control de Plazo de parte agraviada, si solicitara al fiscal dentro al término de la investigación o en su efecto lo solicitara al juez en el plazo de 5 días la anticipación de su asistencia, con la finalidad de identificar los hechos suscitados, utilizando los materiales dispuestos por la norma para poder acusar al imputado.

Por consecuencia, la formulación de la investigación preparatoria tiene como finalidad identificar cada elemento o prueba necesaria que pueda coincidir con el hecho punible o no al imputado, puesto que la defensa técnica esté lista para la audiencia programada. La procedencia de la acción que sigue el delito penal se haya efectivizado, y tampoco haya prescrito el delito, responsabilizando al procesado, y haber cumplido con los requisitos necesarios para proceder con los elementos de convicción, puesto que los efectos se culminan con la acción penal, y se archive de forma definitiva bajo el control judicial.

Por otro lado, la investigación contrasta con el estudio realizado por Quispe (2015) señala que tuvo como muestra a 517 a los usuarios en osiderming, instrumento que se utilizó a través de cuestionarios, llegando a un análisis del trato a los usuarios con un componente de servicio de un 14 % regular, la seguridad y brindar buen trato a su servicio. La insatisfacción viene a ser que tienen poca visibilidad de en el soporté con carácter informativo general, comprende que vienen cumpliendo lo establecido a la atención del usuario. Dado que Espinoza (2015), se refleja en un instrumentó a 36 personas usuarias, en el cuestionario reflejo lo siguiente al servicio y satisfacción del usuario en la fiscalía provincial penal en el distrito de sihuas, un aproximado de 46.2%, mencionó que es aceptable las variables depende de un tipo determinado en la entidad para poder identificar la satisfacción del usuario a realizar sus trámites administrativos. Redhead (2015), influye una muestrea a 317 usuarios en el centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo. Diseño descriptivo simple, y su instrumento que se aplicó para su investigación, y llegamos a la conclusión de que hay una satisfacción de forma regular contrastado en los encuestados, hechos positivamente realizados en relación a las variables de estudio. Gonzales (2015) determina que se da en 367 usuarios del servicio de administración tributaria en Trujillo, diseño de investigación descriptiva transversal, para encuestar y una revisión documentaria. Llegamos a la conclusión que los objetivos planteados y sus dimensiones desarrollaron de forma general que hay un nivel de satisfacción de los usuarios se ve negativa al darse cuenta que en una relación directa se da con optimismo ambas variables.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se alcanzó lograr la determinación de la existente correlación positiva significativa entre la etapa de investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Con una relación de $Rho=0.882$. Concluyendo que sí se incrementa la Satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas.

Segunda: Dentro del desarrollo de la investigación, se puede concluir que existe la correlación significativamente entre los archivos de la denuncia y satisfacción de los usuarios en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. Con el resultado de $Rho=0.708$. Lo cual significa que, al realizar una adecuada calificación al momento de recibir cualquier denuncia, no serían objeto de queja ni reclamo, lo que se reflejarían en la satisfacción del usuario.

Tercera: Se llegó a concluir la existente correlación en nivel significativo entre la diligencia preliminar y satisfacción de los usuarios en etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Penal de Comas, 2020. Su valor relacional fue de $Rho = 0.750$. Cuya información que, al trabajar articuladamente los miembros policiales, del Ministerio Público y del Poder Judicial, se llega asegurar el cumplimiento de todo plazo sin que se vea afectado al sobrepasarse ni retrasarse, lo cual conlleva a incrementarse el grado de satisfacción del usuario del Ministerio Público en el distrito de Comas.

Cuarta: Se concluye con la existencia de correlación significativa entre formular la investigación y la satisfacción de los usuarios dentro de la etapa de investigación preparatoria en la Fiscalía Especializada en lo Penal de Comas, 2020. El nivel de correlación $Rho= 0.687$. Lo cual significa que al cumplir con reunir la documentación informativa de convicción que resultan claves en la decisión para formular el proceso investigador o desecharlo, llegaría a satisfacerse la necesidad de los usuarios al momento que sienten sus denuncias.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Recomendar a los trabajadores de la Fiscalía Penal de Comas, que mejore la conexión en los procesos para atender al litigante dentro de la etapa de investigación preparatoria a fin de que se brinde un servicio adecuado a los usuarios, lo cual se encuentre enmarcado dentro de todo principio orientado de las Políticas Nacionales para que se modernice la Gestión Pública hacia el 2021.

Segunda: Recomendar a la autoridad máxima representada en la presidencia de Junta de Fiscales, así como el responsable administrativo de la circunscripción Fiscal en Comas, realizando algún taller y capacitaciones a los miembros fiscales, administrativos, del Centro de Medicina Legal, por encontrarse involucrado directamente en esta etapa investigadora, lo cual se encuentra mencionado en el Plan para implementar las políticas modernas en la Gestión Pública hacia el 2021.

Tercera: Recomendamos a los integrantes del Ministerio Público asignados en la dirección de la etapa de investigación preparatoria, para que se realicen toda diligencia preliminar que resulten eficaces y eficientes además contar con la explicación e información del plazo establecido en las denuncias que presenten los litigantes.

Cuarta: Asimismo, recomendar a los miembros del Ministerio Público de la sede de Comas que sean responsables dentro del proceso de la investigación preparatoria debe considerarse los componentes que resulte suficiente al momento de formular adecuadamente la investigación preparatoria.

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 Institución Press. *Buscaglia, Edgardo y Van Dijk, enero, Global Trends Report on Corruption and Organized Crime, Viena.*
- Camisón, L. (2006). *Gestión de la Calidad del usurario. 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., & Ramírez, G. (2009). *¿Cómo es el Proceso penal según en el 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 Skriptor. Berlin: Gmbh & Co KG.
- León, 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>
- López, 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.
- Millones, 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. Recuperado 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>
- Porras, 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 Publico*. 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 Cristóbal 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%202%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*. Málaga - España: Publicaciones Vértice S.L.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE O DIMENSIÓN	METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la etapa de investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020? Problemas específicos?</p>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la etapa de investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el archivo de denuncia en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020. - Determinar la relación entre las diligencias preliminares en la etapa de la 	<p>Hipótesis</p> <p>Existe relación positiva significativa entre la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación positiva significativa entre el archivo de denuncia en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p> <p>Existe relación positiva significativa entre las diligencias preliminares en la etapa de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p>	<p>Primera Variable</p> <p>Variable 1: Investigación Preparatoria.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Población</p> <p>Tamayo (1997), define en cuanto a población, definirse como el total del fenómeno materia de estudio considerando que la unidad de población posee la característica común que es estudiada, dando origen a la data para la investigación”. (p. 114). De acuerdo a nuestra investigación, la población estará compuesta por 60 usuarios de la Fiscalía de Comas.</p> <p>Muestra</p> <p>Según, Ramírez (1997) señala que, “la muestra puede ser realizada a criterio del investigador, esto debido a que dicha población está formada por pocas unidades” (p.140). En esta investigación se ha establecido la muestra calculada con el coeficiente de confianza al 95%, con error del 5%, con la fórmula, (Aguilar, 2005)</p>

	<p>investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p> <p>- Determinar la relación entre la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario de la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p>	<p>Existe relación positiva significativa entre la formulación de la investigación preparatoria con el nuevo Código Procesal Penal y la satisfacción del usuario en la Fiscalía Penal de Comas, 2020.</p>		<p>Diseño de Estudio</p> <p>Es de tipo no experimental corte transversal y correlacional debido a que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio es decir se trata de un estudio donde no haremos variantes de forma intencional la variable independiente, para ver el efecto o sobre la otra variable la dependiente, la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente las dos variables.</p>
--	---	---	--	--

Anexo 2: Instrumento de medición de las variables

Hoja técnica de la variable Investigación preparatoria

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la etapa de investigación preparatoria

Autor : **Juan Jymy Ataucusi Siesquén**

Año 2020

Tipo de instrumento : Cuestionario

Objetivo : Medir la etapa de investigación preparatoria

Población : Usuarios de la Fiscalía Penal de Comas

Número de Ítems : 20 directas

Aplicación : Individual

Tiempo de administración : 40 minutos.

Escala de medición : Escala tipo Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Hoja técnica de la variable Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Autor : **Juan Jymy Ataucusi Siesquén**

Año : 2020

Tipo de instrumento : Cuestionario

Objetivo : Medir la satisfacción del usuario

Población : Usuarios de la Fiscalía Penal de Comas

Número de Ítems : 20 directas

Aplicación : Individual

Tiempo de administración : 40 minutos.

Escala de medición : Escala tipo Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres:

1.2 Cargo e institución donde trabaja:

1.3 Autor del instrumento: **Juan Jymy Ataucusi Siesquen**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible													
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos													
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación													
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica													
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis													
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos/científicos													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores													
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lima, 31 de julio del 2020

Abner Chávez Leandro

Experto

DNI. 22469265

Instrumento de Recolección de datos

Cuestionario para medir la Investigación Preparatoria

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre la **Investigación Preparatoria con el Nuevo Código Procesal Penal y la Satisfacción del Usuario de la Fiscalía Penal de Comas año, 2020**. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Nunca	1
B	Casi nunca	2
C	A veces	3
D	Casi siempre	4
E	Siempre	5

ÍTEMS	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que los archivos de denuncias, el personal fiscal tuvo la capacidad de verificar su caso?					
2. ¿Cree usted que los archivos de denuncias, el personal fiscal supo explicar los procesos con que contará cada caso?					
3. ¿Cree usted que los archivos de denuncias, el personal que lo atendió derivó su caso en los tiempos previstos?					
4. ¿Cree usted que las diligencias preliminares con el personal encargado pone su caso dentro de la fecha establecida?					
5. ¿Cree usted que las diligencias preliminares con el personal fiscal supo darle detalles sobre las características que presenta su caso?					
6. ¿Cree usted que las diligencias preliminares con el personal fiscal supo explicarle la complejidad de su caso de manera detallada?					

7. ¿Cree usted que las diligencias preliminares con el personal fiscal individualiza a las personas involucradas en el caso y explica la formalización de la investigación en un menor tiempo posible?					
8. ¿Cree usted que las diligencias preliminares con el personal fiscal y la policía nacional intervinieron adecuadamente en su caso?					
9. ¿Cree usted que la formalización de investigación preparatoria se logra reunir los elementos de convicción según su perspectiva sobre su caso.					
10. ¿Cree usted que la formalización de investigación preparatoria y el personal fiscal, le explico sobre la formulación de acusación? De acuerdo a los tiempos determinados por la ley?					
11. ¿Cree usted que la formalización, el fiscal responsable único de formular la investigación preparatoria le supo decir en qué momento se llegaría archivar su caso?					
12. ¿Cree usted que la formulación de la investigación preparatoria y el fiscal le supo decir sobre los indicios relacionados a su caso y cuáles son los presuntos elementos para considerar como delito en un menor tiempo posible.					
13. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de investigación preparatoria, le brindan la absolución de su caso en el tiempo pactado?					
14. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de la investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo, estando ocupados responden a sus interrogantes?					
15. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de la investigación preparatoria, los trabajadores transmite aptitud y confianza?					
16. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de la investigación preparatoria, se vio seguro con el seguimiento respectivo de su carpeta fiscal?					
17. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de la investigación preparatoria, los trabajadores están preparados para ejecutar bien su trabajo?					
18. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de la investigación preparatoria, el personal fiscal y administrativo fueron siempre cordiales?					
19. ¿Cree usted que la fiscalía, a nivel de investigación preparatoria, cuando tuvo algún problema le mostraron interés en solucionarlo?					
20. ¿Cree usted que la fiscalía, en el momento de realizar sus trámites se presentó errores en la investigación preparatoria?					

Instrumento de Recolección de datos

Cuestionario para medir la Satisfacción del usuario

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre la **Investigación Preparatoria con el Nuevo Código Procesal Penal y la Satisfacción del Usuario de la Fiscalía Penal de Comas año, 2020**. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Nunca	1
B	Casi nunca	2
C	A veces	3
D	Casi siempre	4
E	Siempre	5

ÍTEMS	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que la función que realiza los servidores fiscales ante el usuario es óptima?					
2. ¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?					
3. ¿Cree usted que el personal fiscal presta atención a los reclamos del usuario?					
4. ¿Cree usted que el servidor fiscal muestra interés al atender a los usuarios?					
5. ¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?					
6. ¿Cree usted que usuario confía en que el trabajador fiscal le brinda alternativas de solución ante sus reclamos?					
7. ¿Cree usted que el trabajador fiscal muestra amabilidad al usuario cuando es atendido?					

8. ¿Cree usted que el trabajador fiscal cumple con respetar el horario de atención a los usuarios?					
9. ¿Cree usted que las soluciones brindadas por el servidor fiscal ante los reclamos del usuario es adecuada y oportuna?					
10. ¿Cree usted que la información que brinda el servidor fiscal satisfacen las perspectivas del usuario?					
11. ¿Cree usted que la fiscalía se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios?					
12. ¿Cree usted que el personal la fiscalía se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo?					
13. ¿Cree usted que el servidor fiscal atiende con empatía y buen ánimo al usuario?					
14. ¿Cree usted que la fiscalía ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario?					
15. ¿Cree usted que el personal de la fiscalía cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones?					
16. ¿Cree usted que el personal de la fiscalía brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?					
17. ¿Cree usted que el personal de la fiscalía muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña?					
18. ¿Cree usted que la fiscalía realiza con aptitud el nuevo código procesal penal en el distrito de comas?					
19. ¿Cree usted que la fiscalía ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando?					
20. ¿Cree usted que la fiscalía tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la fiscalía?					