



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. 2020”

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Deza Rojas, Nadia Dicela (ORCID: 0000-0001-5294-6090)

**ASESOR:**

Dr. Guizado Oscco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Luca y Vasco mis hijos, el motivo que me inspira a seguir adelante.

A mí amado Esposo por su amor y apoyo.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento de manera especial aquellas mujeres que están conmigo en todo momento, gracias por ser mis fieles compañeras Elvira Contreras de Rojas, ese ángel maravilloso que me guía desde el cielo y a la Sra. Martha Rojas Contreras, mi madre motivo de inspiración y aliento que impulsa a ser cada día mejor.

Un agradecimiento muy especial a todas aquellas personas que sin duda alguna han sido participes de este gran sueño, el cual me conlleva a escalar un peldaño más en mi vida profesional a mis queridos profesores gracias por consejos y apoyo, me siento muy complacida y satisfecha por haberme impartido no solo los conocimientos previos a mi formación sino también los valores y principios el cual los llevaré toda la vida.

## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Nadia Dicela Deza Rojas, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.2020”, en 65 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente 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, 14 de agosto de 2020

La autora



Nadia Dicela Deza Rojas

Carátula	<b>Índice</b>	i
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Página del jurado		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Índice		vi
Índice de tablas		vii
Índice de figuras		viii
Resumen		ix
Abstract		x
I. Introducción		1
II. Método		16
2.1. Tipo y diseño de investigación		16
2..1.1 Tipo de investigación		16
2.1.2 Diseño de investigación		16
2.2. Operacionalización		17
2.3. Población, muestra y muestreo		19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad		20
2.4.1 Técnicas		20
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos		21
2.4.3 Validez		21
2.4.4 Confiabilidad		21
2.5. Procedimiento		22
2.6. Método de análisis de datos		22
2.7. Aspectos éticos		23
III. Resultados		24
IV. Discusión		35
V. Conclusiones		38
VI. Recomendaciones		37
Referencias		41
Anexos		45

## Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de operalización de la variable calidad de servicio	18
Tabla 2: Tabla de operalización de la variable satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3: Validez de los instrumentos calidad de servicio	21
Tabla 4: Validez de los instrumentos satisfacción de los usuarios	21
Tabla 5: Criterio de confiabilidad de valores	22
Tabla 6: Niveles de la calidad del servicio	24
Tabla 7: Niveles de la satisfacción de los usuarios	25
Tabla 8: Niveles del trato personal	25
Tabla 09: Niveles de la competencia profesional	26
Tabla 10: Niveles de la estructura - comodidad	27
Tabla 11: Niveles de la estructura – organización	28
Tabla 12: Niveles de la estructura – organización	30
Tabla 13: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	30
Tabla 14: Correlación entre la calidad de servicio y la competencia profesional	31
Tabla 15: Correlación entre la calidad de servicio y estructura – comodidad	32
Tabla 16: Correlación entre la calidad de servicio y estructura - organización	33

## Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la calidad del servicio	24
Figura 2: Niveles de la satisfacción de los usuarios	25
Figura 3: Niveles del trato personal	26
Figura 4: Niveles de la competencia profesional	27
Figura 5: Niveles de la estructura - comodidad	28
Figura 6: Niveles de la estructura – organización	29



## RESUMEN

La presente investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar - 2020, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la fiscalía especializada en violencia familiar y los integrantes del grupo familiar.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional causal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 60 servidores públicos incluidos el personal fiscal de la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020 y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicio de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la conclusión mediante resultados los cuales evidencian una relación significativa de ,789 entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar lo que se puede encontrar dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un  $p = 0.049 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación.

**Palabras claves:** calidad de servicio, satisfacción laboral, fiscalía especializada.

## ABSTRACT

The main objective of this research: Quality of service and user satisfaction in the prosecutor's office specialized in violence against women and members of the family group - 2020, had to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the prosecution specializing in family violence and members of the family group.

The method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, descriptive, correlational, causal, quantitative approach; of non-experimental design. The population was made up of 60 public servants including the fiscal personnel of the prosecution specialized in violence against women and members of the family group, 2020, and the sampling was non-probability. The technique used to collect the information was the survey, and the data collection instruments were questions that were duly validated through expert judgment and their reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

The conclusion was reached through results which show a significant relationship of 0.789 between the quality of the service and the satisfaction of the users of the prosecution specialized in violence against women and members of the family group, which can be found within the range of high positive, the significance shows a  $p = 0.049 < 0.05$  result that allows to affirm the existence of a correlation.

**Keywords:** quality of service, job satisfaction, specialized.

## I. INTRODUCCIÓN

Partimos principalmente del principio de atención y servicio de calidad al ciudadano en cada una de las áreas del estado, sobre todo al campo de la justicia y el derecho y más específicamente en atención a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la Fiscalía especial para los delitos de violencia contra las mujeres y trata de personas Fevim, (2016), señala que México ha firmado diversos acuerdos y convenciones internacionales en las cuales se ha comprometido a llevar acciones concretas para abatir la violencia contra la mujer que se viene generando en cualquiera de sus expresiones colocando a la mujer dentro de la agenda política y social prioritaria. Por lo que se debe de tener instituciones jurídicas que protejan y garanticen la defensa de sus derechos, a través de la atención oportuna y adecuada a quienes tengan estas dificultades.

El Ministerio Público, como parte del gran cambio y el rol que cumplen a través del empoderamiento a la mujer y sus integrantes, con fecha 24 de setiembre del 2018, como organismo persecutor del delito decidió abrir paso y empoderar a la mujer, a través de las fiscalías especializadas las mismas que están siendo implantadas y organizadas, ello debido ante el alto crecimiento de maltrato hacia la mujer, la implantación de estas Fiscalías Especializadas, realmente son un esfuerzo humano pero principalmente basado en el servicio y vocación siempre con las ganas de poder ayudar a quienes lo necesitan y más aún cuando estas se encuentran en situaciones de peligro.

El problema basado en la calidad de atención en las fiscalías especializadas, tiene repercusión en la satisfacción del cliente. El Ministerio Público, teniendo en cuenta que dicha Fiscalía Especializada cuenta con recursos propios asignados a través de la Iniciativa Legislativa N°115-2018-MP-FN-JFS, vio la necesidad de convocar a personal nuevo, pues los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal no se abastecían para avanzar con la carga laboral y más aún bajo la presión de los jefes a cargo de los despachos fiscales, lo cual hace que se conlleve al estrés laboral, y es por ello que se ocasiona la insatisfacción del servicio y la imagen de la Fiscalía Especializada queda deteriorada y mal vista en la sociedad.

El Observatorio Nacional (2019), a través de sus reportes indica que el nivel de criminalidad, entre 2009 y 2017, 1129 mujeres fueron asesinadas; de estas, 90% perdieron la vida a manos de su pareja, 10% a manos de desconocidos. 93% eran mujeres adultas y 83% adolescentes y niñas. Por lo que se convierte en un grave problema y es ahí donde las

instituciones, deberán de poner en conocimiento donde es que estas mujeres y sus integrantes pueden pedir la ayuda que se necesita a través de las fiscalías de turno.

A ello se le va sumando la incomodidad de los usuarios los mismos que llegan con la finalidad de tener una respuesta concreta y el avance de sus denuncias, teniendo en cuenta que algunos casos vienen inclusive derivados de Distritos Fiscales de las diversas provincias del país, más aun cuando en aquellos delitos de feminicidio, actos contra el pudor o connotación sexual, estos inclusive con la expectativa que por ser tan delicados deberán ser atendidos de manera prioritaria pues en muchos de los casos se tratan de menores de edad.

Al ingresar a la Fiscalía Especializada otra es la realidad pues como se mencionó anteriormente si bien es cierto cuenta con recursos propios muchas veces queda desabastecido de material, tecnológico (computadoras, impresoras y fotocopadoras) los mismos que tiene que esperar meses para ser arregladas, donde el personal administrativo tiene que hacer uso de largas caminatas para la impresiones de los avances diarios, tales que los demás despachos fiscales tiene que compartir los recursos que se les asigna y al terminarse se crea el caos laboral, teniendo en cuenta que estas están ubicadas en el primer piso, así mismo los útiles de oficina correspondientes el correcto funcionamiento de las labores que se asigna tales como hojas de papel, lapiceros, folders, files también quedan desabastecidos.

Es de conocimiento que el personal que se contrata muchas veces no tiene ni centros de cómputo y mobiliario para poder realizar la descarga laboral, y en la mayoría de veces se tiene que hacer uso de sus aparatos electrónicos traídos desde sus hogares, pues para que los centros de cómputo sean asignados tienen que pasar por la burocracia de siempre la misma que impera la demora y la ineptitud de quienes tiene que manejar de manera urgente y agilizar las demandas que ocasiona dicha fiscalía, cabe precisar que hasta las móviles que transportan al personal fiscal y administrativo tiene serios problemas, no solo para su uso sino también cuando se requiere de manera urgente.

Se debe tener en cuenta que para ello ya existen las quejas por parte de los mismos usuarios, ante control interno el eje que vela por el correcto funcionamiento del personal fiscal, pues la demora en los avances de la carga laboral fueron motivos para que los usuarios muestren su malestar y, mostrándose una alta insatisfacción del usuario, lo que contradice con la realidad de la atención.

Para ello es necesario analizar que esta Fiscalía Especializada es la más afectada y poder tomar medidas urgentes y necesarias haciendo un análisis, tomando encuestas y de esta manera tomar decisiones de manera rápida y oportuna y que dichos procedimientos sean efectivos, para evitar el mal uso que se le da a los recursos del estado, como charlas al personal laboral, guías útiles y aplicar la sanción correspondiente a quienes demoran con la entrega de los materiales de trabajo que son la prioridad en estos momentos donde cada día la carga laboral sigue en aumento.

Como antecedentes internacionales se consideran las siguientes investigaciones así tenemos a: Moncada (2017), en su investigación llegó a determinar que los usuarios en cuanto a la atención y servicio que se les brinda siempre tienen que tener resultados satisfactorios. En adición a ello lo que busca es que se logre una mejor atención y calidad en el servicio que se está prestando, para ello el profesionalismo es la base fundamental para que las instituciones logren reducir las brechas de un inadecuado servicio. El Investigador a manera de conclusión lo que busca es una verdadera satisfacción y calidad ello dependerá principalmente del tipo de servicio que este ofrezca, y más aún que esta venga acompañada de una buena atención.

Por su parte Rocca (2016), a través de su investigación en las entidades estatales, se pudo determinar que los usuarios sintieron el servicio como satisfecho y algo insatisfecho. Si a ello se le agrega que los usuarios le dan mayor realce a la presentación del personal, el interés que siempre se muestra y la mayor efectividad del servicio. El investigador ha llegado a la conclusión que valoran más la presentación del personal y calidad del servicio, pues en ello radica su principal interés.

Señala Galarza (2017), presenta un trabajo de investigación donde se pudo determinar que los ambientes donde se laboran no son los adecuados, existe una desactualización en base a la tecnología y personal no se encuentra debidamente capacitado. Ante esta problemática se sugiere poner en marcha una mejor gestión pública bajo la correcta aplicación de los recursos asignados. El investigador concluyó que es necesario un adecuado ambiente de trabajo, así como el uso correcto de la tecnología, y también la capacitación constante del personal, ello con la finalidad de corregir los errores y de esta manera generar mayor confianza entre sus propios trabajadores.

A su vez Lara (2016), en su tema de investigación ahonda de forma clara y directa en las labores diarias de los servidores públicos, con ello lo que se plantea como objetivo

principal de estudio, primero el poder realizar una correcta revisión respecto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y de esta manera poder llegar a determinar cuáles son las carencias básicas a mejorar, es por ello que se llegó a determinar en relación básicamente al personal femenino, que en su gran mayoría no cuentan con una educación universitaria teniendo como resultado una satisfacción de nivel medio, dando importancia al aspecto relacional; pues como se puede el crecimiento profesional es uno de los incentivos primordiales para que las personas que se desempeñan de la manera más correcta. El investigador concluye que la preparación profesional del personal es la clave principal para una excelente atención de calidad, pues de ello se van a impartir una buena atención.

También Loza (2016), pudo determinar que la mayor significancia se encuentra en un adecuado y mejor trato para el personal es ahí donde se imparten los verdaderos requerimientos por parte del usuario. Se recomienda que los gestores tienen que mejorar en los planes aplicados para la investigación. El investigador también señala que la preparación profesional del personal es la clave principal para una excelente atención de calidad, ya que a mayor personal capacitado mejor será la atención.

A su vez es preciso señalar que se consideran los siguientes trabajos previos a nivel nacional como el de Mariños (2017), en su investigación llegó a la conclusión; que la calidad que ofrecen el personal administrativo en cada una de las oficinas siempre tiene que ser de excelente calidad en cuanto a la atención; mostrar siempre los niveles óptimos en correspondencia al servicio ofrecido, en cuanto al área de potencial humano, no llega a satisfacer los servicios de calidad, por lo que se logra generar insatisfacción en los usuarios, ello ante la incidencia que no tiene la suficiente preparación e interés en capacitarse y desarrollar su potencial en su condición de administradores públicos. El investigador concluyó que es necesario que las oficinas de personal como lo es Recursos Humanos y potencial Humano tengan capacitaciones constantes al personal de todas las áreas.

Por su parte Valverde (2017), en su trabajo de investigación manifiesta de forma analítica una incomodidad por los servicios, siendo apenas el 30.5% de las personas encuestadas revelaron complacencia como clientes, por lo que se pudo lograr determinar que los trabajadores declararon de manera crítica una insatisfacción siendo que un grupo reducido logró sentirse cómodamente. El investigador concluyó que el éxito de una buena gestión se debe a un servicio de calidad lo que trae consigo son usuarios satisfechos. La

presente investigación fue de gran ayuda porque refuerza las teorías que se investigan, las teorías y dimensiones de la investigación.

Por otro lado, Gutiérrez (2018), en su trabajo de investigación lo que se recomienda es que la gestión pública a través de la entidad la cual se desarrolla esta investigación, tiene que realizar un proyecto con la finalidad de consolidar las capacidades de los colaboradores que pertenecen a la institución, por lo que es necesario la preparación constante, así como el presupuesto asignado y que todos se involucren y formen parte de un cambio por el bien de los usuarios. El investigador concluye que es necesario tomar acciones inmediatas y lograr el fortalecimiento de la institución y de esta manera poder retribuir con una buena atención de calidad.

Por su parte Arbulú (2016), en su trabajo de investigación busca encontrar una correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, por lo que se llegó a establecer que existe una relación entre las variables lo que manifiesta como resultado una correlación positiva moderada (0,610) en este caso con el área de potencial humano con lo que logra determinar que tienen que ofrecerse las capacitaciones constantes y el apoyo de manera personal al trabajador pues es el verdadero empuje para sentirse cómodo en los servicios que puede estar ofreciendo. El investigador concluye que debe existir una conexión constante y que tenga arraigo en la gestión del área de potencial humano y calidad de servicio, para ello es necesario que exista una capacitación continua para las mejoras en cuanto a la atención.

De la misma forma Larrañaga (2017), señala, en su investigación que las variables deben vincularse entre sí. Por lo que se recomienda darle mayor importancia a la evaluación constante al personal administrativo y de campo que labora en las instituciones públicas, y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios. El investigador concluye, que es necesario la evaluación constante del personal de todas las áreas y de ello partirá una buena atención eficiente y eficaz y de esta manera poder brindar calidad en cuanto a la atención.

**Con relación a nuestra primera variable, Calidad de los usuarios,** la vamos a sustentar con teorías fundamentadas de diferentes autores, así tenemos a: Tari (2000), quien fundamenta su concepto y se basa en la evolución en cuanto a la calidad de los usuarios,

pues supone un incremento progresivo de lo que se quiere dar a conocer a través de un determinado servicio que se ofrece y de por medio esta una entidad la cual tiene que estar representada por un grupo humano que se encuentre debidamente capacitado y dispuesto a brindar un servicio de calidad

Pues como se puede apreciar en la actualidad ya no sólo podemos mencionar a la calidad que ofrece una entidad o institución a través del servicio que esta demanda, sino más bien se logra indicar que la nueva perspectiva ha cambiado de manera radical para lograr ser del agrado total.

Es decir que el servicio que cada entidad presta pueda lograr transformarse en el objetivo primordial de la institución; por lo que se trata de darle una mirada tradicional pues lo que se busca es conseguir a través de una determinada percepción a través del área de producción, ya que se toma de mayor amplitud, considerando que en este caso será la entidad la que va a poder alcanzar este propósito, el cual se fundamenta principalmente por intermedio de la previsión.

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad representa el poder llenar las expectativas o necesidades requeridas para todos los momentos que el cliente o usuario lo necesiten; básicamente está conformada por aquellas condiciones o determinadas propiedades que la constituyen las cuales brindan mayor realce y valor a lo que se ofrece.

Estos autores, indican que es necesario llegar a exceder las expectativas y tener con ellos resultados confiables, pues dependerá de los atributos o las propiedades que este brinde y se le otorgue un mejor valor.

A su vez Stanton, Etzel & Walker (2004), un concepto claro en cuanto a los servicios es el que enlaza las “actividades reconocibles e inmateriales que conforman el inicio del proceso creado con la determinación en ofrecer siempre lo mejor a los usuarios y con ello la complacencia de sus carestías”.

Para autor indica que es necesario que existan actividades netamente reconocibles, y de ellas mismas formen parte toda una familia involucrada en ofrecer lo mejor de sus productos o servicios.



Como señala Kotler (2004) por su parte, conceptualiza a los servicios donde indica que son totalmente inmateriales que básicamente no se desee ser de propiedad de alguien y que ello a su vez busque la forma de estar relacionado entre sí con un determinado producto.

El autor tiene un concepto distinto en cuanto a los servicios se refiere pues lo califica como inmaterial pues no tiene que ser necesariamente de propiedad de algo y que estos puedan estar relacionados entre sí.

Así mismo Larrea (2001), conceptualiza la calidad de servicio como una manera de percepción que desarrollan los usuarios principalmente entre la relación que existe entre el cumplimiento y la probabilidad cercana de los elementos objetivos y subjetivos de un determinado servicio que se obtenga.

El autor indica, que lo usuarios tiene una percepción que se desarrolla principalmente en el desempeño y las expectativas con las que se logra cumplir con ciertos servicios que se logran ofrecer.

Para los autores Zeithaml y Bitner (2002), la calidad en el servicio tiene un amplio margen entre lo real y lo que realmente se desea tener, ya que muchas veces uno vive con la expectativa o imaginación del producto antes de adquirirlo, por lo que a continuación se señalan los siguientes objetivos: el cliente totalmente satisfecho y una mejora continua y progresiva.

El autor llega a un concepto claro, indica que es necesario que se lleguen a exceder las expectativas y tener con ello resultados mucho más confiables, dependerá mucho de los atributos o de las propiedades que este brinde y de por si se le otorgará un mejor valor.

Refiere Quispe (2015), que todas las organizaciones busquen como finalidad primordial de satisfacer principalmente los requerimientos y desde ya las propias carencias de los usuarios, y de esta manera se logra un concepto apropiado en buscar la satisfacción de sus usuarios.

El autor dimensionará a la variable calidad de servicio y a continuación procederá a definir cada una de sus autores quienes a través de sus alcances nos darán a conocer de forma clara cómo se desarrolla cada una de ellas.

**Tenemos la primera dimensión liderazgo**, se centra principalmente en el liderar un grupo de personas las cuales tienen la finalidad de dirigir una determinada organización, las que a su vez hacen que se mantenga un ambiente netamente enfocado para el logro de los objetivos que se puedan plantear, así mismo dan impulso a ser proactivos, y de esta manera puedan comprender y entender los cambios que se dan en las instituciones con una clara visión del futuro, por lo cual deben establecerse modelos en base a la ética creando y generando confianza, a su vez tratando de eliminar los miedos de los colaboradores.

Es por de ello que urge que se promueva un diálogo directo y honesto, y de la misma forma preparar al personal cumpliendo con todos los estándares de calidad es por ello que señala a los siguientes indicadores los cuales son: el liderazgo de las personas, un adecuado ambiente enfocado para el logro de los objetivos, ser proactivos de manera consecutiva, tener una clara visión del futuro, que existan modelos éticos creando confianza, que siempre se promueva el diálogo.

**También una segunda dimensión enfoque al cliente**, desarrolla con gran importancia y de manera trascendental cómo se desarrollan los clientes en las organizaciones, con lo cual hace que esto nos conlleve a tratar de comprender cuáles son sus expectativas futuras, tratando de satisfacer sus necesidades.

Por su parte Velasco (2015), que toda empresa debe estar abocada principalmente en que el usuario, debe comprender, asegurar, comunicar los requerimientos de los usuarios, midiendo el grado de percepción y con ello poder realizar acciones en base a las conclusiones que se generan, de esta manera se busca la unión directamente con sus usuarios, para ello el autor presenta los siguientes indicadores y son: la importancia que se debe tener con los usuarios, satisfaciendo sus necesidades fundamentales, siempre estar enfocada al usuario, que se trate de comprender, asegurar y comunicar el requerimiento de los usuarios, medir el nivel de satisfacción de cada usuario, la toma correcta de acciones de los resultados de manera oportuna.

**Así mismo una tercera dimensión enfoque a procesos**, para Velasco (2015), se basa principalmente que la manera más rápida y confiable es logrando alcanzar los objetivos que se desean con lo cual se tiene que gestionar de manera principal, iniciando como primer punto con la conceptualización de los procesos, para ello se tiene como referencia los indicadores que marcan las estrategias para las mejoras los cuales se detallan: las funciones que se acompañan en la organización, evaluar siempre los altos riesgos, las consecuencias que puedan ocasionar con un impacto, un rol de donde se establece responsabilidades, recursos requeridos de manera .

El autor señala que la manera las rápida y confiable de poder llegar a conseguir los mejores resultados, es cuando se gestiona un proceso principal, tomando como primer punto una buena definición de los procesos, y de esta manera poder identificar, y evaluar los riesgos y los resultados los que a su vez generaran una evaluación constante de sus procesos.

**Igualmente una cuarta dimensión una mejora continua**, señala Velasco (2015), se basa a la principalmente en la definición de los conceptos básicos, como el aumento en la mejora, con lo cual se tienen que implantar auditorias periódicas las que a su vez busquen la excelencia, así mismo se está en la búsqueda de procesos eficaces y efectivos, para poder logra gestionar actividades de prevención, es necesario la capacitación y la formación a su personal que lo representa, lo que se busca es establecer medidas para dirigir y llevar un control riguroso y con eso dar pie a resultados favorables para ello señala a los indicadores y los detalla en: el incremento de la mejora, auditorias periódicas, eficacia y la efectividad, gestiona actividades de prevención, capacita y da formación a su personal, establece medidas para dirigir.

El autor se basa principalmente en aquellas definiciones de fácil entendimiento, como ver la forma de mejorar, a través de supervisiones de manera constante y poder lograr la búsqueda de la excelencia, para ellos es necesario que se realicen procesos eficaces, estableciendo las mejores medidas para poder dirigir con mejores resultados que es lo se busca.

**Y finalmente, la quinta dimensión enfoque del sistema hacia la gestión,** refiere Velasco (2015), basado principalmente en emplear un sistema de gestión que se encuentre interrelacionado entre si principalmente con poder alcanzar los objetivos, tratando de identificar los procesos fallidos del sistema, y de esta manera se logra una mejor organización de manera eficaz con un sistema de gestión, así mismo también se debería basar en un sistema de control y evaluación constante, por lo cual deben establecerse lineamientos o parámetros para un buen funcionamiento, por lo que se detallan en los siguientes indicadores; empleo de un sistema de gestión interrelacionado, logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema, organiza de manera eficaz el sistema de gestión, control y evaluación.

Para el autor señala que toda organización debe estar enfocada principalmente en un sistema de gestión que se pueda interrelacionar entre sí, pero principalmente deberá estar acompañado en lograr los objetivos, así mismo es necesario que se identifiquen los procesos fallidos del sistema y de esta manera poder tener un control.

**Con relación a nuestra segunda variable, satisfacción de los usuarios** la vamos a sustentar con teorías fundamentadas de diferentes autores, así tenemos a: Sacanell (2009) conceptualiza a la satisfacción del usuario como: “La adecuación de un determinado usuario al servicio que se ofrece la que a su vez propone lograr objetivos a corto plazo propuestos y por ende poder lograr que los distintos enfoques que se apliquen funcionen para la satisfacción de los clientes”.

El autor dimensionará a la variable y se procederá a conceptualizar con autores quienes a través de conceptos nos darán a conocer de forma clara cómo se desarrolla cada una.

Para Sacanell (2009) quien hizo estudios sobre la satisfacción y la conformidad del servicio que se logra brindar a un determinado cliente o usuario basado principalmente en un ente público o regulador, con ello toma una dimensión basada en la satisfacción tomando como punto principal los siguientes aspectos importantes y a continuación se detallan:

El autor señala que a través de los estudios de campo basados en la satisfacción de del cliente y lo dimensiona en cuatro importantes aspectos, los cuales se desarrollaran de la siguiente manera.

**Tenemos la primera dimensión trato personal,** en esta dimensión se hace hincapié a la amabilidad con la que se debe recibir principalmente el servidor y de esta manera poder alcanzar un oportuno y mejor servicio, también se debe prestar mucha atención al contacto directo, y siempre ser cortés, pues es la empatía la que marca mayor relevancia al momento de interactuar con los colaboradores, pues es la base primordial para que todo servicio que se ofrezca deje satisfecho al usuario; para esta dimensión se tomaron los siguientes indicadores los cuales son, una atención inmediata, tener un contacto directo e inmediato con todo el personal a cargo, siempre con cortesía, amabilidad, empatía al momento de comunicarse con el personal.

**También una segunda dimensión competencia profesional,** para Sacanell, (2009), señala que la mejor manera en la que se puede brindar un producto siempre debe ser confiable y escrupuloso, las personas encargadas de manipular los productos tienen que estar informados y bajo conocimientos previos, consecuentemente deben realizarse encuestas a los usuarios y conocer cuáles son las necesidades primordiales por lo que buscan un determinado servicio; para esta dimensión los indicadores son: un servicio siempre confiable y escrupuloso, personal capacitado constantemente, tener sensación de fiabilidad y conocimiento, mostrar eficacia en la ayuda o cooperación recibida.

El autor señala que no hay nada mejor que una buena atención de calidad, siempre y cuando tenga un servicio confiable y personalizado, y más aún cuando este se encuentre de la mano de un personal totalmente calificado y capacitado, que muestre eficacia y calidad de servicio.

**De la misma manera una tercera dimensión la estructura – Comodidad,** debe basarse en una estructura confiable, principalmente que sea de fácil y rápido acceso, que tenga los ambientes adecuados y libres de peligro, la accesibilidad en los pasadizos por lo que transitan los usuarios, y con ello tomar prevención de los posibles desastres naturales, para esta dimensión los indicadores son: una edificación segura y de fácil acceso a escaleras

y pasadizos a fin de evitar accidentes, tener ingreso y salida de emergencia a la vista, que sea de fácil acceso y ubicación el interior del ambiente donde se labora.

**Y finalmente, una cuarta dimensión estructura-organización,** para Sacanell (2009). Señala que la estructura tiene que estar bien organizada sobre todo la parte interna tiene que ser siempre de manera dinámica, y evitar la simplificación de documentos, recordar siempre que menor tiempo en las colas y trámites, mejor será la atención, la documentación tiene que ser de fácil entendimiento y de forma clara para todos, tienen que tener en cuenta que la mayor parte de instituciones cuentan con su mesa de partes o informes y también tiene que ser de fácil acceso a un sistema de comunicación vía web, esta dimensión desarrolla sus indicadores en: una estructura interna dinámica y adecuada, simplificación y adecuación de los documentos, menos tiempo en la cola para recibir atención requerida, una documentación fácil de entender y accesible al público, que la comunicación vía web, se manera de manera periódica.

El autor señala que la estructura tiene que tener una correcta organización sobre todo en la parte interna pues para ello tiene que tener dinamismo y evitar la burocracia que es lo hace que muchas veces el trabajo se dilate y no tome la aceleración debida, teniendo como ello excesivas cargas laborales.

Por su parte Rey (2013), indica que la satisfacción del usuario se encuentra principalmente a medida que se otorgue con toda la información requerida, que cumpla con todos los requisitos que se señalan, de la misma forma que el individuo pueda quedar totalmente contento con el servicio que se le brinda. La conformidad es el gran paso para el éxito de una mejor calidad, pero básicamente con la atención.

Es por ello que la información y servicio que se brinde tiene que ser de óptima calidad y con ello ceñirse a los requerimientos que todo usuario se merece, empezando por un trato digno y oportuno y de esta manera poder cumplir con sus expectativas.

De acuerdo a la realidad descrita y las teorías que fundamenta cada una de las variables de nuestro tema se formula el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad

de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020? y los problemas específicos.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020?

Como investigador se puede referir que todo parte de un problema tanto general como específico, el cual deberá atenderse de manera urgente y tomar como base fundamental toda información que se logre recopilar y poder emplearla para obtener tener un resultado exitoso y adecuado el cual conlleve a un mejor manejo de la gestión pública.

El estudio se justifica en el campo teórico dado que proporciona los fundamentos teóricos y los diversos enfoques que solventan, justifican el estudio y la medición de las variables. Este marco teórico ayudará a aclarar e interpretar las características del problema y otorgar posibles soluciones y sugerencias al presente estudio. Los sustentos teóricos ayudan abrir la mente y la visión sobre las variables en estudio ya que estas pueden proporcionar otras ideas y así sustentar nuevos teoremas que permitan resolver la problemática en estudio y así contribuir a una mejora.

El en ámbito metodológico se justifica por lo conveniente basado en los diseños, que se van aplicar mediante procedimientos y técnicas e instrumentos y toda la recolección de información que todo trabajo de investigación requiera. Es por ello que como una práctica continua que le otorga al profesional en gestión pública podrá concentrar su atención en el interés público que vive la nación y con ello lograr que el tema propuesto en la institución elegida pueda cumplir con todos los parámetros establecidos. Para así velar

por una conformidad positiva con respecto a la gestión pública del Estado contribuyendo con aportes e ideas innovadoras de dirección.

A nivel práctico se justifica al considerar que la aplicación del instrumento dará conocer los resultados del estudio pues ayudará a resolver la realidad problemática sugiriendo nuestras propuestas a través de las variables. Mediante los resultados podemos despejar las dudas sobre el problema en estudio y así poder aportar una mejora en la gestión pública.

Y finalmente se puede considerar que tiene relevancia social, por cuanto la entidad que será motivo de trabajo de investigación, en este caso la Fiscalía de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, 2020. Lo que se quiere dar a conocer que una buena gestión pública ayuda al desarrollo de su propia institución, tomando de manera correcta y empática las realidades de cada ser humano. Se debe señalar como punto importante que la presente tesis está inmiscuido en la política bajo la línea de investigación como es la gestión pública por lo que tiene que adecuarse al momento en que se vive, por lo que se debe mirar en distintos ejes, con ello se quiere lograr buscar la correcta gestión en la entidad que me representa.

Siguiendo el esquema del estudio se plantean los objetivos: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. El autor debe basarse principalmente el poder lograr determinar los objetivos propuestos, los cuales tienen que incidir directamente en las variables y poder enfocar cada resultado que se contraste con la realidad, por lo que



es necesario aplicar las herramientas suficientes e incorporar información la que a su vez tiene que ser valiosa y enfocarnos en lograr obtener resultados favorables y determinantes, para la investigación.

**Finalmente, de acuerdo al método de investigación planteamos las hipótesis** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020. Y las **Hipótesis específicas:** Existe relación entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Existe relación entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Existe relación entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020. Existe relación entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020

El autor se basará principalmente en la existencia de una correlación entre la hipótesis, las cuales puedan llegar a existir entre las variables, y eso se logra mediante la prueba estadística la misma que probará un resultado que permita afirmar o negar la existencia de una correlación entre la hipótesis general y sus específicas.

## II Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio corresponde al tipo básico, según Hernández (2014) es un plan o habilidad adquirida que solo analiza la teoría, solo describe los hechos, no se realiza ningún experimento con la intención de responder al planteamiento del problema.

Para el autor las variables no serán manipuladas ni controladas, el investigador simplemente se basará en observar los hechos que ocurran en un ambiente natural.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Pertenece al diseño No experimental. Según Hernández (2014) la investigación no experimental es ordenada y concreta porque realiza el estudio sin manipular las variables independientes, sino más bien se dan en su contexto natural a fin de ver su resultado sobre otras variables.

El esquema del diseño no experimental es:



M: Muestra

V1: Calidad de servicio.

r: Coeficiente de correlación

V2: Satisfacción de los usuarios

### **2.1.3. Enfoque de Investigación**

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, según Hernández (2014) este enfoque hace uso de la recolección e información para probar la hipótesis con sustento de la aplicación de un análisis estadístico y con la finalidad de construir un marco teórico en respuesta al planteamiento del problema.

### **2.1.4. Método**

El estudio realizado corresponde al método hipotético deductivo.

Según Bernal (2010) señala, el método hipotético-deductivo, es un planteamiento metódico que se formula a través de afirmaciones de índole hipotético que busca rechazar o negar las afirmaciones de la hipótesis, sacando de ellas conclusiones y confrontarse con los hechos.

### **2.1.5. Nivel de Investigación**

Es descriptivo correlacional, según Hernández (2014) sostiene, son estudios descriptivos se quiere explicar, las características y cualidades de los fenómenos en estudio, o cualquier otro hecho o suceso motivo de objeto de estudio.

De acuerdo a Hernández (2014) sostiene sobre los estudios correlacionales: que este modelo de investigación tiene por objeto conocer la relación que, entre las variables, las categorías o conceptos, de una determinada muestra o situación particular.

## **2.2. Operacionalización.**

### **2.2.1. Definición conceptual de la variable**

Monje (2011) define variable como “una particularidad o propiedad de la realidad existente, que se puede ser modificable entre individuos o conjuntos” y estas se pueden clasificar en cualitativas, cuantitativas, dependientes, independientes e interviniente.

## V1: calidad de servicio

Para la Real Academia Española (2001). Mencionó que el concepto de calidad es un cúmulo de características inherentes de un objeto, permitiendo reconocerlo por parte de la persona como igual peor o mejor que las demás de su especie, es decir que el valor que se le brinda a la calidad va a depender de cómo se perciba por el usuario y hacia quien se le brinde permitiendo calificarlo de manera subjetiva.

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable Calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel
Liderazgo	-Liderazgo de las personas. -Ambiente enfocado para el logro de los objetivos. -Ser proactivos. -Clara visión del futuro. -Modelos éticos creando confianza. -Promueve el dialogo	1 al 6		
Enfoque al cliente	-Importancia que tienen los usuarios. -Satisfaciendo sus necesidades. -Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los usuarios. -Nivel de satisfacción. -Toma acción de los resultados.	7 al 12		Baja (27 – 63)
Enfoque a procesos	-Funciones de la organización. -Evaluando sus riesgos. -Consecuencias e impacto. -Establece responsabilidades. -Recursos requeridos Logro de sus metas	13 al 17	Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Regular (64 – 100)
Mejora continua	-El incremento de la mejora. -Auditorias periódicas. -Eficacia y la efectividad. -Gestiona actividades de prevención. -Capacita y da formación a su personal. -Establece medidas para dirigir	18 al 23		Bueno ( 101 – 135)
Enfoque del sistema hacia la gente	-Empleo de un sistema de gestión interrelacionado. -Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema. -Organiza de manera eficaz el sistema de gestión. -Control y evaluación	24 al 27		

## Variable 2.

Tabla 2

### *Operacionalización de V2 Satisfacción de los usuarios*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel
Trato personal	-Atención inmediata. -Contacto directo con el personal. -Cortesía, amabilidad. -Empatía al interactuar con el personal.	1 al 4		
Competencia profesional	-Servicio confiable y escrupuloso. -Personal capacitado -Sensación de fiabilidad. -Eficacia en la ayuda recibida.	5 al 8	Ordinal	Bajo (17 – 39)
Estructura-comodidad	-Edificación segura Fácil acceso a escaleras y pasadizos. -Ingreso y salida de emergencia. -Fácil ubicación en el interior del ambiente. -Estructura interna dinámica.	9 al 12	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Regular (40 – 62)
Estructura-organización	-Simplificación de documentos (tramites). -Menos tiempo en la cola para recibir atención. -Documentación fácil de entender. -Comunicación vía web.	13 al 17		Bueno (63 - 85)

## 2.3. Población, muestra y muestreo.

### 2.3.1. Población

La población está integrada por el personal fiscal y el personal administrativo, de la fiscalía de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, conformado por 60 personas.

Según Carrasco (2009), define el termino población, como la totalidad de los integrantes que forman parte de la unidad o unidades de análisis, en una determinada área específica donde se realiza la investigación”. (p.236).

### **2.3.2. Muestra**

Para el presente estudio se eligió para la muestra de 60 personas en la fiscalía de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Según Carrasco (2009), la muestra está conformada por una parte significativa de la población total, que presenta características básicas y necesarias porque van a permitir que se aplique a la población total de acuerdo a los resultados obtenidos.

### **2.3.3. Muestreo**

Como lo manifiesta Hernández et. al (2010) el muestreo de tipo probabilístico es una estrategia para seleccionar la muestra mediante un procedimiento estadístico que brinda a todos los elementos de la población iguales posibilidades de selección para formar parte de la investigación”. (p. 127). Según esta concepción en esta investigación se centra en la automatización estadística realizada mediante la fórmula para muestras finitas, estipulando de esta manera la cantidad de servidores públicos que es necesario examinar en este estudio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se ha establecido una serie de acciones enfocadas en el método científico que llevaron la investigación para comprender bien como se manifiestan las variables en estudio, por lo que se ha trabajado con las encuestas y cuestionario de encuestas.

Tomando en cuenta el tipo de investigación, se ha planteado actividades para una adecuada recopilación de datos.

### **2.4.1. Técnica**

La técnica que se empleará en ésta investigación es la encuesta.

Según Carrasco (2009) afirma, la encuesta es una técnica aplicada a la investigación social por excelencia, por ser útil, sencilla, fácil de aplicar, y objetiva con los datos que con ella se obtiene.

El método de encuesta resulta adecuado para estudiar cualquier hecho o características que las personas estén dispuestas a informar. Monje (2011)

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos elaborados para recolectar información de las dos variables fueron dos cuestionarios, una que corresponde a la calidad de servicio y otro a la satisfacción de los usuarios. Estos instrumentos fueron utilizados y aplicados como parte del proceso de investigación.

Es un formato resuelto en forma escrita por los propios sujetos de la investigación. Tiene la ventaja de que reduce los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador, es un formato simple a bajo costo y tiempo de aplicación. Monje (2011).

#### 2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez del instrumento fue realizada por la técnica Juicio de expertos, conocedores del proceso de investigación científica lo que da viabilidad y confiabilidad.

Tabla 3

*Para Variable Calidad de servicio*

N°	Experto	Grado académico	Dictamen
1	Felipe Guizado Oscco	Doctor	Aceptable
2	Álvaro Castro Osos	Magister	Aceptable

Tabla 4

*Para V2. Satisfacción de los usuarios*

N°	Experto	Grado académico	Dictamen
1	Felipe Guizado Oscco	Doctor	Aceptable
2	Álvaro Castro Osos	Magister	Aceptable

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida de un instrumento (Magnusson, 1978).

Se aplicó alfa de Cronbach a una prueba piloto aplicada. Se obtuvieron:

Tabla 5

*Fiabilidad por variables*

VARIABLES	ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
V1. Variable Calidad de servicio	,972	27
V2. Satisfacción de los usuarios	,974	17

*Nota:* Software SPSS Versión 26

#### 2.5. Procedimiento

Para el trabajo de investigación la cual se hizo un trabajo de campo se logró recopilar la información y se plasmó en un cuestionario todo lo que se logró obtener, se organizó para ser procesados con el programa estadístico SPSS Versión 26.0. Se ejecutó y aprobó la confiabilidad del instrumento con el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados se mostraron en tablas y figuras. Finalmente, se realizó la descripción de los hallazgos y las comparaciones correspondientes para arribar a las conclusiones del trabajo de investigación.

#### 2.6. Métodos de análisis de datos

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 26. Asimismo, se analizará las variables de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentarán de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras.

A través del análisis descriptivo se va obtener las tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes.

Una vez que se llegó a concluir con la etapa de recolección de información, se llegaron a interpretar los datos utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 26.



Asimismo, se analizará las variables de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentarán de forma ordenada haciendo uso de tablas, gráficos y figuras.

## **2.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación cumplirá con los requerimientos que la universidad Cesar Vallejo sugiere y deberán ser aplicados bajo los parámetros que se señalan, estableciéndose bajo una investigación cuantitativa. De la misma manera se ha logrado cumplir con lo establecido referente a los derechos de autor citándolos de manera correcta y respetando toda información bibliográfica, dándole los créditos que todo profesional amerita.

### III. RESULTADOS

Los resultados a nivel de la descripción muestran cada uno de niveles de las variables.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 6.

*Niveles de la calidad de servicio en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	10,0	10,0	10,0
	Regular	26	43,3	43,3	53,3
	Buena	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

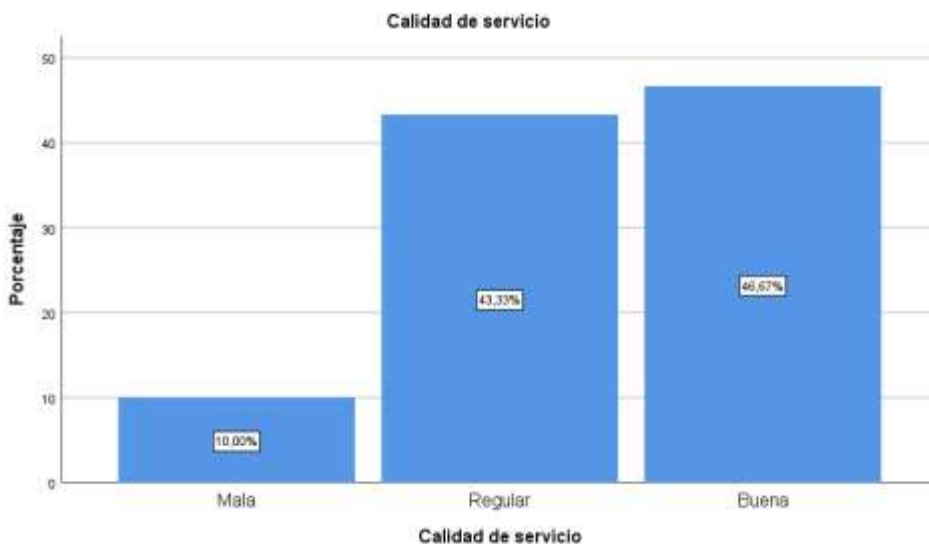


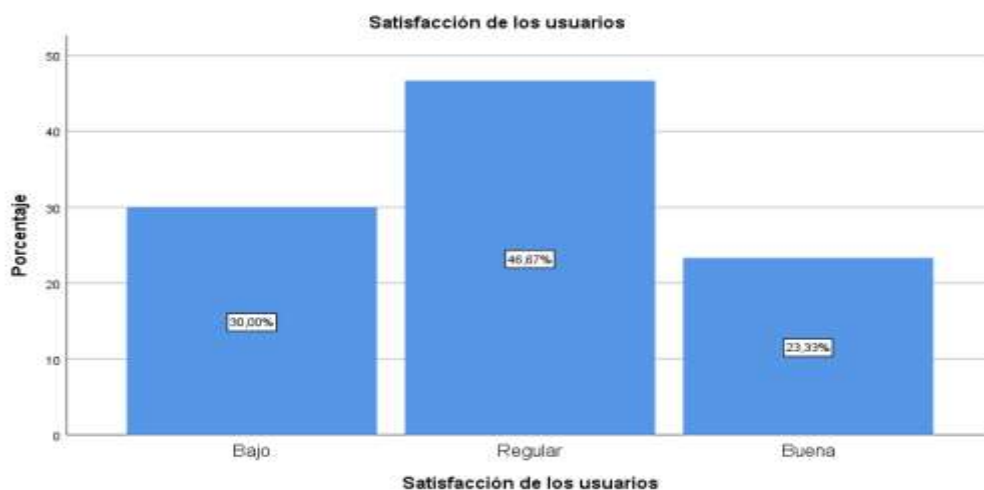
Figura 1. Niveles de la calidad de servicio

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 46,67% de los trabajadores consideran buena la calidad de servicio, mientras que el 43,33% opinan que es regular y el 10 % señala que es mala la calidad de servicio de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Tabla 7.

*Niveles de la satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	30,0	30,0	30,0
	Regular	28	46,7	46,7	76,7
	Buena	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



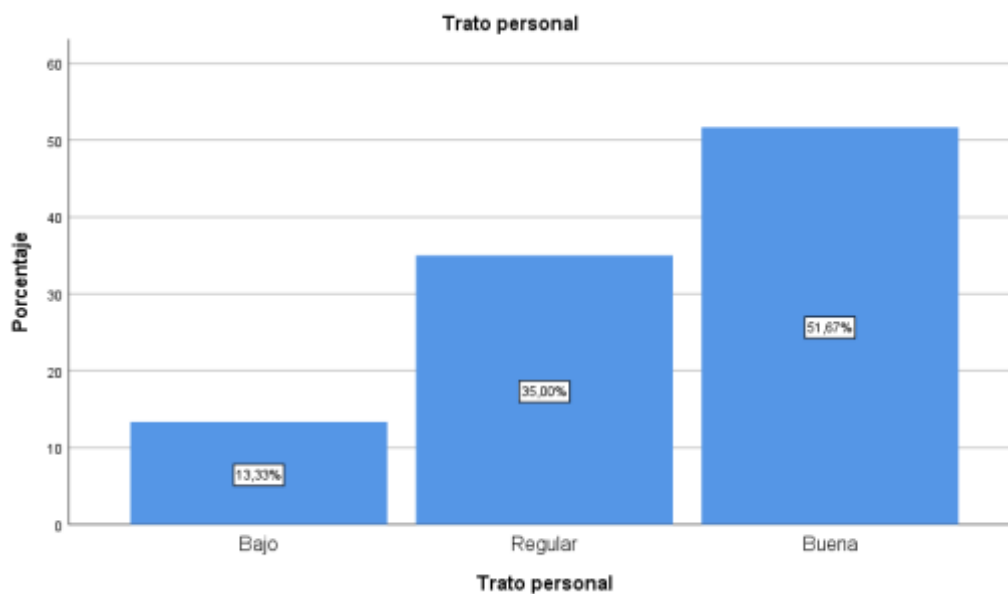
*Figura 2. Niveles de la satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 46,67% de los trabajadores consideran regular la satisfacción de los usuarios, mientras que el 30% opinan que es baja y el 23,33 % señala que es buena la satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Tabla 8.

*Niveles del trato personal de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	13,3	13,3	13,3
	Regular	21	35,0	35,0	48,3
	Buena	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



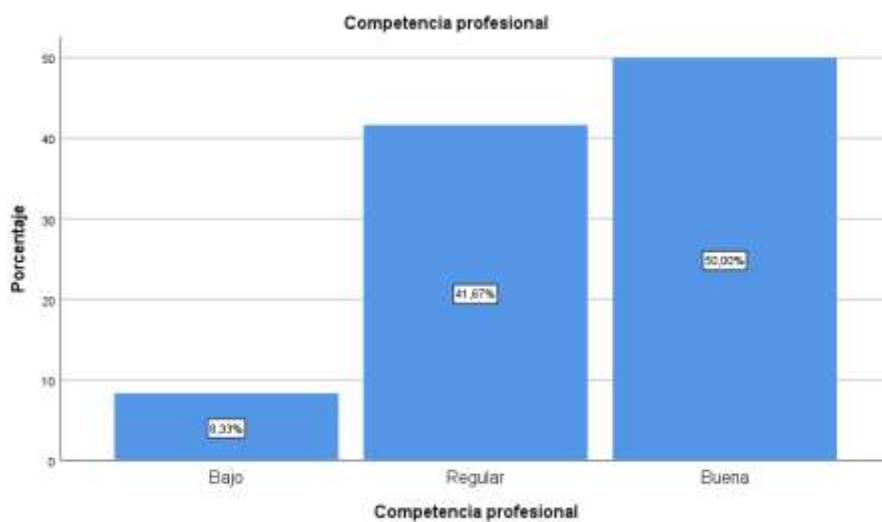
*Figura 3. Niveles del trato personal de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 51,67% de los trabajadores consideran bueno el trato personal de los usuarios, mientras que el 35% opinan que es regular y el 13,33 % señala que es bajo el trato personal de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Tabla 9.

*Niveles de la competencia profesional de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Competencia profesional			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	5	8,3	8,3	8,3
	Regular	25	41,7	41,7	50,0
	Buena	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



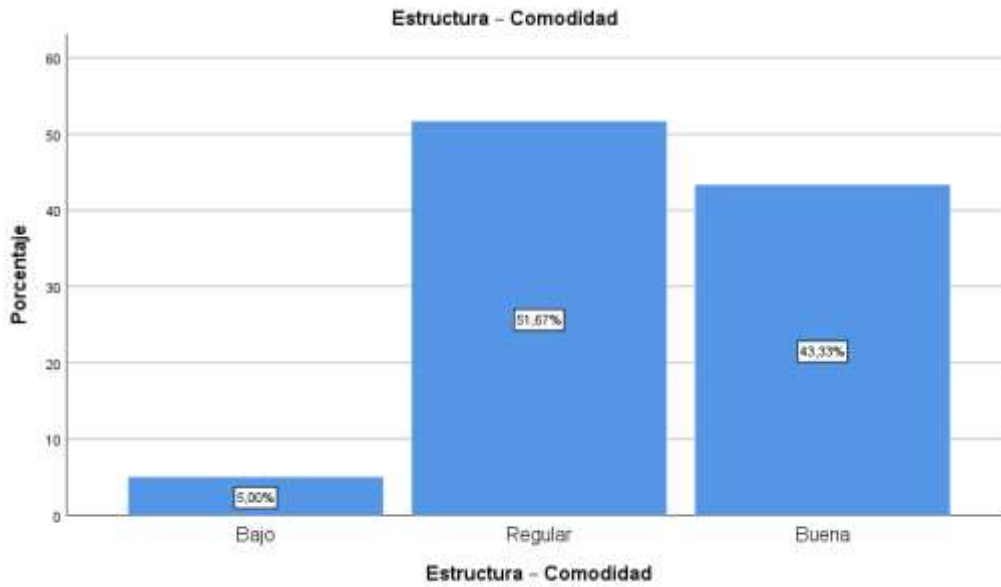
*Figura 4.* Niveles de la competencia profesional de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 50% de los trabajadores consideran buena la competencia profesional, mientras que el 41,67% opinan que es regular y el 6,33 % señala que es baja la competencia profesional de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Tabla 10

*Niveles de la estructura-comodidad de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Regular	31	51,7	51,7	56,7
	Buena	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



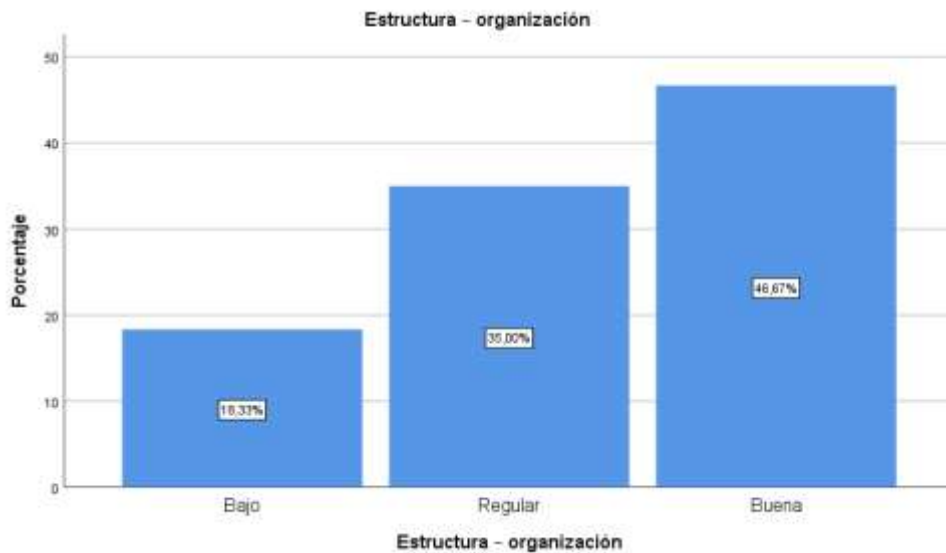
*Figura 5. Niveles de la estructura-comodidad de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 51,67% de los trabajadores consideran regular la estructura-comodidad, mientras que el 43,33% opinan que es buena y el 5 % señala que es baja la estructura-comodidad de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Tabla 11

*Niveles de la estructura-organización de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	18,3	18,3	18,3
	Regular	21	35,0	35,0	53,3
	Buena	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



*Figura 6.* Niveles de la estructura-organización de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 46,67% de los trabajadores consideran buena la estructura-organización, mientras que el 35% opinan que es regular y el 18,33 % señala que es bajo la estructura-organización de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Seguidamente se presenta el contraste entre las hipótesis de la investigación, con los resultados inferenciales.

### **Hipótesis general**

- H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.
- H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

Con una Confianza del: 95%;  $\alpha = 0.05$

Tabla 12.

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,789
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	60	60
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,789	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	60	60

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,789 la que se encuentra dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un  $p = 0.049 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

### **Hipótesis Específica 1**

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y el trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y el trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

Confianza al: 95%;  $\alpha = 0.05$

Tabla 13

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y el trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020*



### Correlaciones

			Calidad de servicio	Trato personal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,352
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Trato personal	Coefficiente de correlación	,352	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,352 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.005 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y el trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

Confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Tabla 14

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y la competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020*

### Correlaciones

			Calidad de servicio	Competencia profesional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,338
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Competencia profesional	Coefficiente de correlación	,338	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,338 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.001 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

Confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Tabla 15

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y la estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020*

			Calidad de servicio	Estructura – Comodidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,522
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	60	60
	Estructura – Comodidad	Coeficiente de correlación	,522	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	60	60

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,522 la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un  $p = 0.003 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

Confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Tabla 16

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y la estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020*

			Calidad de servicio	Estructura – organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	60	60
	Estructura – organización	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	60	60

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,500\*\* la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un  $p = 0.025 < 0.05$ , resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la

hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.

#### IV. DISCUSIÓN

De las tablas y figuras visualizadas, se puede observar que para la hipótesis general, Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la prueba estadística presenta un coeficiente de ,789 la que se encuentra dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un  $p = 0.049 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación, resultados que se asemejan a los encontrados por Mariños (2017), en su investigación llegó a la conclusión; que la calidad que ofrecen el personal administrativo en cada una de las oficinas siempre tiene que ser de excelente calidad en cuanto a la atención; mostrar siempre los niveles óptimos en correspondencia al servicio ofrecido, en cuanto al área de potencial humano nombrado, no llega a satisfacer los servicios de calidad, por lo que se logra generar insatisfacción en los usuarios, ello ante la incidencia que no tiene la suficiente preparación e interés en capacitarse y desarrollar su potencial en su condición de administradores públicos. El investigador concluyó que es necesario que las oficinas de personal como lo es Recursos Humanos y potencial Humano tengan capacitaciones constantes al personal de todas las áreas. Así mismo las conclusiones de Larrañaga (2017) señala, en su investigación que las variables deben vincularse entre sí. Por lo que se recomienda darle mayor importancia a la evaluación constante al personal administrativo y de campo que labora en las instituciones públicas, y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios. El investigador concluye, que es necesario la evaluación constante del personal de todas las áreas y de ello partirá una buena atención eficiente y eficaz y de esta manera poder brindar calidad en cuanto a la atención.

Para la primera hipótesis la prueba estadística presenta un coeficiente de ,352 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.005 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Resultados que se contrastan con los encontrados por Arbulú (2016), en su trabajo de investigación busca encontrar una correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, por lo que se llegó a establecer que existe una relación entre las variables lo que manifiesta como resultado una correlación positiva moderada (0,610) en este caso con el área de potencial humano con lo que logra determinar que tienen que ofrecerse las capacitaciones constantes y el apoyo de manera personal al trabajador pues es el verdadero empuje para sentirse cómodo

en los servicios que puede estar ofreciendo. El investigador concluye que debe existir una conexión constante y que tenga arraigo en la gestión del área de potencial humano y calidad de servicio, para ello es necesario que exista una capacitación continua para las mejoras en cuento a la atención.

Así mismo para la hipótesis específica 2 se aprecia La prueba estadística presenta un coeficiente de ,338 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.001 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación, Resultados que se asemejan a los encontrados por Galarza (2017), presenta un trabajo de investigación donde se pudo determinar que los ambientes donde se laboran no son los adecuados, existe una desactualización en base a la tecnología y personal no se encuentra debidamente capacitado. Ante esta problemática se sugiere poner en marcha una mejor gestión pública bajo la correcta aplicación de los recursos asignados. El investigador concluyó que es necesario un adecuado ambiente de trabajo, así como el uso correcto de la tecnología, y también la capacitación constante del personal, ello con la finalidad de corregir los errores y de esta manera generar mayor confianza entre sus propios trabajadores.

Para la hipótesis específica 3, La prueba estadística presenta un coeficiente de ,522 la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un  $p = 0.003 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Resultados que se contrastan con los encontrados por Lara (2016) en su tema de investigación ahonda de forma clara y directa en las labores diarias de los servidores públicos, con ello lo que se plantea como objetivo principal de estudio, primero el poder realizar una correcta revisión respecto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y de esta manera poder llegar a determinar cuáles son las carencias básicas a mejorar, es por ello que se llegó a determinar en relación básicamente al personal femenino, que en su gran mayoría no cuentan con una educación universitaria teniendo como resultado una satisfacción de nivel medio, dando importancia al aspecto relacional; pues como se puede el crecimiento profesional es uno de los incentivos primordiales para que las personas que se desempeñan de la manera más correcta. El investigador concluye que la preparación profesional del personal es la clave principal para una excelente atención de calidad, pues de ello se van a impartir una buena atención.

Y finalmente para la hipótesis específica 4, la prueba estadística presenta un coeficiente de ,500\*\* la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un  $p = 0.025 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación, resultados semejantes a los encontrados por Rocca (2016), a través de su investigación en las entidades estatales, se pudo determinar que los usuarios sintieron el servicio como satisfecho y algo insatisfecho. Si a ello se le agrega que los usuarios le dan mayor realce a la presentación del personal, el interés que siempre se muestra y la mayor efectividad del servicio. El investigador ha llegado a la conclusión que valoran más la presentación del personal y calidad del servicio, pues en ello radica su principal interés.

## V. CONCLUSIONES

### **Primera.**

Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020. Según la estadística que presenta un coeficiente de ,789 la que se encuentra dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un  $p = 0.049 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación.

### **Segunda**

Existe relación entre la calidad de servicio y el trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020, dado que la prueba estadística presenta un coeficiente de ,352 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.005 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación.

### **Tercera**

Existe relación entre la calidad de servicio y la competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020 por los resultados de la prueba estadística que presenta un coeficiente de ,338 la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un  $p = 0.001 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación.

### **Cuarta**

Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020, dado que la prueba estadística presenta un coeficiente de ,522 la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un  $p = 0.003 < 0.05$  resultado que permite afirmar la existencia de una correlación

### **Quinta**



Existe relación entre la calidad de servicio y la estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020, según que la prueba estadística presenta un coeficiente de ,500\*\* la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un  $p = 0.025 < 0.05$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

A los directivos y jefes de esta institución, como se ha demostrado en esta investigación, sobre la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y la interdependencia entre ambas, por ello adoptar políticas que mejoren la calidad de servicio en función de la satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020

### **Segunda:**

A los trabajadores y servidores considerar que cada acto en el cumplimiento de los procesos de calidad ya sea en el liderazgo, los enfoques y sobre todo la mejora continua tendrá una repercusión y están directamente relacionados con la satisfacción de los usuarios; por tanto, se debe de tener en consideración y trabajar para tener una mejora permanente.

### **Tercera:**

A los investigadores, considerar los resultados correlacionales de este trabajo con cada una de sus dimensiones, sobre todo el enfoque del sistema hacia la gente, que necesita mayor profundización en cuanto a investigación a nivel social y estructural, que dará mayores alcances respecto a este modelo. En distintos contextos.

## REFERENCIAS

- Arbulú, C. (2016) *En su investigación “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016”*, en su *Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.*
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación-administración, humanidades y ciencias sociales, Tercera edición. Ed. Pearson 2010. Bogotá D.C. Colombia.*
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (1ra. ed) Lima, Perú: San Marcos.*
- Crosby B, P. (2009) *La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill.*
- Concytec (2020) *Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. Recuperado de <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>*
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Historia e importancia de la calidad. En administración y control de calidad (7ma. ed.). México: Cengage Learning.*
- El Peruano (2018) *Crean Fiscalías Provinciales Transitorias Especializadas en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar en los Distritos Fiscales de Lima, Lima Este, Lima Norte, Lima Sur y Callao. Resolución de la junta de fiscales supremos N° 115-2018-MP-FN-JFS. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-fiscalias-provinciales-transitorias-especializadas-en-resolucion-n-115-2018-mp-fn-jfs-1694659-1/>*
- Fevim (2016) *Modelo de fiscalías especializadas para la atención de delitos relacionados con la violencia contra las mujeres a nivel local. México*
- Galarza, M. (2017) *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.*
- García D, (2013) *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa – Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013 tesis para obtener el título profesional de médico cirujano. 2013. Lima – Perú. Recuperado de Universidad Ricardo Palma*

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/Garc%C3%ADa_dl.pdf).

- Gutiérrez J. (2018) *En su investigación “Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017”*. Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*, Sexta edición. Ed. México. MacGraw /Interamericana.
- Ishikawa, K. (1994) *Introducción al control de calidad*, Díaz de Santos, Madrid.
- Kotler, P., & Armstrong, N. (2004) *Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En fundamentos de marketing*. Madrid: Graw Hill.
- Lara, G. (2016) *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado*. (Tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador.
- Larrea, Á. (2001) *Calidad del servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Larrañaga, K. (2016) *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal Comas 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Loza, M. (2016) *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera*. (Tesis de Maestría). Puyo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNI - Andes". Ecuador
- Magnusson. D. (1978) *Teoría de los Test*. Editorial Trillas. México.
- Mariños, T. (2017) *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos” en la Universidad cesar vallejo sede Trujillo, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J. y Arzola, M. (2010) *Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana*. Arequipa: 8th Latin American Conference for Engineering and Technology.
- Ministerio Público (2020) *Fiscalías especializadas en violencia contra la mujer*. Recuperado de [https://www.fiscalia.gob.pe/fiscalias\\_especializadas\\_violencia\\_mujer](https://www.fiscalia.gob.pe/fiscalias_especializadas_violencia_mujer)

- Moncada, A. (2017) *Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que le brindan en las Unidades de Servicio al Cliente de las instituciones bancarias de Tegucigalpa. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.*
- Monje, C. (2011) *Metodología de la investigación Cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica, Universidad Sur colombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación social y periodismo.*
- Observatorio Nacional (2020) *Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. Recuperado de <https://observatoriovioencia.pe/>*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (2013) *Nueva evaluación de las expectativas como un estándar de comparación en Medición de Calidad de Servicio. Miami, Estados Unidos: Editorial The Free Press*
- Pizzo, M. (2013) *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple. México: McGraw Hill.*
- Quispe P, Y. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.*
- Real Academia Española (2001) *Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>*
- Rey, C. M. (2013) *La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación N° 3, 139-153.*
- Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>*
- Sacanell, B. (2009) *El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales (3ra ed.). Rioja, España: Universidad de La Rioja.*
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004) *Fundamentos de marketing. Toronto: Stanton.*
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Digitalia. Thompson,*

- Valderrama, S. (2009) *Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la Investigación Científica*. Lima. Primera Edición. San Marcos.
- Valverde, C. (2017) *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Siçhuas Ancash” de la Universidad Cesar Vallejo sede nuevo Chimbote, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote, Perú.
- Velasco, S. J. (2015) *Gestión de la calidad*. Madrid, España: Pirámide.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002) *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora*. México: Graw Hill.
- Zeithaml, V. y Parasumarán, A. (2004) *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.
- Zelayaran, M. (2002) *Metodología de la investigación jurídica*. Segunda edición. Ediciones jurídicas 2002.

# ANEXOS

Matriz de consistencia							
Título: Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.2020							
Autor: Nadia Dicela Deza Rojas							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y el Trato personal en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la Competencia profesional en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la Estructura-comodidad en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020</p>	<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Liderazgo	-Liderazgo de las personas. -Ambiente enfocado para el logro de los objetivos. -Ser proactivos. -Clara visión del futuro. -Modelos éticos creando confianza. -Promueve el dialogo	1 al 6	<b>Escala Ordinal</b>  <b>Likert</b>  Nunca <b>(1)</b>	Baja  (27 – 63)
			Enfoque al cliente	-Importancia que tienen los usuarios. -Satisfaciendo sus necesidades. -Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los usuarios. -Nivel de satisfacción. -Toma acción de los resultados.	7 al 12	Casi nunca <b>(2)</b> Algunas veces <b>(3)</b> Casi siempre <b>(4)</b> Siempre <b>(5)</b>	Regular (64 – 100)  Bueno  (101 – 135)
			Enfoque a procesos	-Funciones de la organización. -Evaluando sus riesgos. -Consecuencias e impacto. -Establece responsabilidades. -Recursos requeridos Logro de sus metas	13 al 17		
Mejora continua	-El incremento de la mejora. -Auditorias periódicas. -Eficacia y la efectividad. -Gestiona actividades de prevención. -Capacita y da formación a su personal. -Establece medidas para dirigir	18 al 23					
Enfoque del sistema hacia la gente	-Empleo de un sistema de gestión interrelacionado. -Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema. -Organiza de manera eficaz el sistema de gestión. -Control y evaluación	24 al 27					
			<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>				

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020	y los integrantes del grupo familiar, 2020  Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020	Existe relación entre la calidad de servicio y la Estructura-organización en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, 2020	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Nivel:</b> Es descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> La investigación es no experimental, pues no se manipularán las variables.</p> <p><b>Método:</b> El estudio realizado corresponde al método Hipotético deductivo, dado que parte de un sistema de hipótesis</p>	<p><b>Población:</b> Está conformada por el personal fiscal y administrativo de la Fiscalía de violencia contra la mujer y los integrantes del familiar.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b></p>	<p><b>Variable 1: Calidad del servicio</b></p> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento: Cuestionario</b></p> <p>Autor: <b>Nadia Deza Rojas</b> Año: 2020 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar Forma de Administración: Directa</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> La prueba estadística del Rho de Spearman</p>			
			Trato personal	-Atención inmediata. -Contacto directo con el personal. -Cortesía, amabilidad. -Empatía al interactuar con el personal.	<b>1,2,3,4</b>	<b>Escala Ordinal</b>	Bajo  (17 – 39)
			Competencia profesional	-Servicio confiable y escrupuloso. -Personal capacitado -Sensación de fiabilidad. -Eficacia en la ayuda recibida	<b>5,6,7,8</b>	<b>Likert</b>  Nunca <b>(1)</b>	Regular
			Estructura-comodidad	-Edificación segura Fácil acceso a escaleras y pasadizos. -Ingreso y salida de emergencia. -Fácil ubicación en el interior del ambiente. -Estructura interna dinámica.	<b>9,10,11,12</b>	Casi nunca <b>(2)</b> Algunas veces <b>(3)</b> Casi siempre <b>(4)</b> Siempre <b>(5)</b>	(40 – 62)
			Estructura-organización	-Simplificación de documentos (tramites). -Menos tiempo en la cola para recibir atención. -Documentación fácil de entender. -Comunicación vía web	<b>13,14,15,16,17</b>		Buena  (63 - 85)



	<p>Censal o poblacional.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>Se trabajó bajo una muestra de 60 personas entre personal fiscal y administrativo</p>	<p><b>Variable 2: Calidad del Servicio</b></p> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento: Cuestionario</b></p> <p>Autor: <b>Nadia Deza Rojas</b> Año: 2020 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar Forma de Administración: Directa</p>	
--	--	---	--

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO POR EL USUARIO DE LA FISCALIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR 2020

Estimados servidores públicos, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes en la fiscalía de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar; para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente.

1: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 3: En parte 4 De acuerdo 5: Totalmente de

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>Liderazgo</b>					
1	Existe liderazgo entre los jefes de cada despacho.					
2	Existe un adecuado ambiente de trabajo en el que se desempeña.					
3	Considera usted que son proactivos con las labores encomendadas.					
4	Tiene una clara visión del futuro en cuanto a sus labores					
5	Sigue un correcto ejemplo de valores éticos generando confianza					
6	Promueve el dialogo en el ambiente laboral que se desempeña.					
	<b>Enfoque al cliente</b>					
7	Muestra importancia cuando llegan los usuarios para su atención.					
8	Cree usted que satisface la necesidad de los usuarios.					
9	Se encuentra enfocado en la atención al usuario.					
10	Comunica a su superior jerárquico el requerimiento de los usuarios					
11	Cree usted que logra la verdadera satisfacción en el usuario					
12	Toma acción en base a los resultados					
	<b>Enfoque a procesos</b>					
13	Cree usted que existen funciones en la organización de su centro de labores.					
14	Auditan de manera permanente su centro de labores.					
15	Muestra usted eficacia y efectividad					
16	Cree usted que emplea responsabilidades en su centro de labores.					
17	Cree usted que los recursos que se asignan son los suficientemente requerido.					
	<b>Mejora continua</b>					
18	Cree usted que se debería incrementar una mejora en cuanto a la calidad.					
19	Cree usted que son necesarias las auditorias continuas.					
20	Cree usted que se debería priorizar la eficacia y la efectividad.					
21	Cree usted que se gestionan actividades de prevención de manera correcta					
22	Recibe usted capacitación y formación de manera continua.					
23	Cree usted que se establecen las medidas correctas para dirigir al personal.					
	<b>Enfoque del sistema hacia la gestión</b>					
24	Cree usted que se maneja un correcto sistema de gestión interrelacionado					
25	Cree usted que logra los objetivos requeridos e identifica los procesos fallidos en el sistema que se aplica.					
26	Cree usted que logra organizar de manera eficaz el sistema de gestión					
27	Cree usted que su centro de labores se lleva el correcto control y las evaluaciones de manera periódica					

Agradezco su gentil colaboración.

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FISCALIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR 2020

Estimados servidores públicos, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción de los usuarios en la fiscalía de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar; para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente.

1: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 3: En parte 4 De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>Trato personal</b>					
1	Existe la atención inmediata requerida					
2	Existe un contacto directo con el personal de las áreas					
3	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores.					
4	Cree usted que tiene empatía al interactuar con el personal					
	<b>Competencia profesional</b>					
5	Cree usted que existe un servicio confiable y escrupuloso.					
6	Cree usted que el personal se encuentra capacitado para la correcta atención al usuario.					
7	Siente usted que en su centro de labores existe sensación de fiabilidad.					
8	Cree usted que existe eficacia en la ayuda recibida.					
	<b>Estructura – Comodidad</b>					
09	Cree usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta					
10	Cree usted que en su centro de labores existen las medidas de prevención necesarias.					
11	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso					
	<b>Estructura – organización</b>					
12	Cree usted que en su centro de labores existe una estructura dinámica interna.					
13	En su centro de labores tienen una correcta simplificación de documentos.					
14	Cree usted que se en su centro de labores el tiempo en cuento a la atención al cliente es primordial.					
15	Cree usted que la documentación que se emplea es fácil de entender.					
16	Recibe usted comunicación vía web con sus jefes superiores y/o compañeros de trabajo.					

Agradezco su gentil colaboración.

### Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ..... CALIDAD DE SERVICIO.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Liderazgo</b>							
1	Existe liderazgo entre los jefes de cada despacho.	✓		✓		✓		
2	Existe un adecuado ambiente de trabajo en el que se desempeña.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que son proactivos con las labores encomendadas.	✓		✓		✓		
4	Tiene una clara visión del futuro en cuanto a sus labores	✓		✓		✓		
5	Sigue un correcto ejemplo de valores éticos generando confianza	✓		✓		✓		
6	Promueve el dialogo en el ambiente laboral que se desempeña.	✓		✓		✓		
	<b>Enfoque al cliente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Muestra importancia cuando llegan los usuarios para su atención.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que satisface la necesidad de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Se encuentra enfocado en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	Comunica a su superior jerárquico el requerimiento de los usuarios	✓		✓		✓		
11	Cree usted que logra la verdadera satisfacción en el usuario	✓		✓		✓		
12	Toma acción en base a los resultados	✓		✓		✓		
	<b>Enfoque a procesos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Cree usted que existen funciones en la organización de su centro de labores.	✓		✓		✓		
14	Auditan de manera permanente su centro de labores.	✓		✓		✓		
15	Muestra usted eficacia y efectividad	✓		✓		✓		
16	Cree usted que emplea responsabilidades en su centro de labores.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que los recursos que se asignan son los suficientemente requerido.	✓		✓		✓		
	<b>Mejora continua</b>							
18	Cree usted que se debería incrementar una mejora en cuanto a la calidad.	✓		✓		✓		
19	Cree usted que son necesarias las auditorias continuas.	✓		✓		✓		
20	Cree usted que se debería priorizar la eficacia y la efectividad.	✓		✓		✓		
21	Cree usted que se gestionan actividades de prevención de manera correcta	✓		✓		✓		
22	Recibe usted capacitación y formación de manera continua.	✓		✓		✓		
23	Cree usted que se establecen las medidas correctas para dirigir al personal.	✓		✓		✓		
	<b>Enfoque del sistema hacia la gestión</b>							
24	Cree usted que se maneja un correcto sistema de gestión interrelacionado	✓		✓		✓		
25	Cree usted que logra los objetivos requeridos e identifica los procesos fallidos en el sistema que se aplica.	✓		✓		✓		
26	Cree usted que logra organizar de manera eficaz el sistema de gestión	✓		✓		✓		
27	Cree usted que su centro de labores se lleva el correcto control y las evaluaciones de manera periódica	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ...Felipe Guizado Oscco.      DNI:31169557

Especialidad del validador: **Docente metodólogo**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Trato personal</b>							
1	Existe la atención inmediata requerida	✓		✓		✓		
2	Existe un contacto directo con el personal de las áreas	✓		✓		✓		
3	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores.	✓		✓		✓		
4	Cree usted que tiene empatía al interactuar con el personal	✓		✓		✓		
	<b>Competencia profesional</b>							
5	Cree usted que existe un servicio confiable y escrupuloso.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el personal se encuentra capacitado para la correcta atención al usuario.	✓		✓		✓		
7	Siente usted que en su centro de labores existe sensación de fiabilidad.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que existe eficacia en la ayuda recibida.	✓		✓		✓		
	<b>Estructura – Comodidad</b>							
09	Cree usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta	✓		✓		✓		
10	Cree usted que en su centro de labores existen las medidas de prevención necesarias.	✓		✓		✓		
11	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso	✓		✓		✓		
	<b>Estructura – organización</b>							
12	Cree usted que en su centro de labores existe una estructura dinámica interna.	✓		✓		✓		

13	En su centro de labores tienen una correcta simplificación de documentos.	✓		✓		✓		
14	Cree usted que se en su centro de labores el tiempo en cuenta a la atención al cliente es primordial.	✓		✓		✓		
15	Cree usted que la documentación que se emplea es fácil de entender.	✓		✓		✓		
16	Recibe usted comunicación vía web con sus jefes superiores y/o compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Felipe Guizado Oscco.      DNI: 31169557

**Especialidad del validador: Docente metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



-----  
Firma del Experto Informante

## Validez de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ..... CALIDAD DE SERVICIO .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Liderazgo</b>								
1	Existe liderazgo entre los jefes de cada despacho.	✓		✓		✓		
2	Existe un adecuado ambiente de trabajo en el que se desempeña.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que son proactivos con las labores encomendadas.	✓		✓		✓		
4	Tiene una clara visión del futuro en cuanto a sus labores.	✓		✓		✓		
5	Sigue un correcto ejemplo de valores éticos generando confianza.	✓		✓		✓		
6	Promueve el dialogo en el ambiente laboral que se desempeña.	✓		✓		✓		
<b>Enfoque al cliente</b>								
7	Muestra importancia cuando llegan los usuarios para su atención.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que satisface la necesidad de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Se encuentra enfocado en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	Comunica a su superior jerárquico el requerimiento de los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que logra la verdadera satisfacción en el usuario.	✓		✓		✓		
12	Toma acción en base a los resultados.	✓		✓		✓		
<b>Enfoque a procesos</b>								
13	Cree usted que existen funciones en la organización de su centro de labores.	✓		✓		✓		
14	Audita de manera permanente su centro de labores.	✓		✓		✓		
15	Muestra usted eficacia y efectividad.	✓		✓		✓		
16	Cree usted que emplea responsabilidades en su centro de labores.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que los recursos que se asignan son los suficientemente requerido.	✓		✓		✓		
<b>Mejora continua</b>								
18	Cree usted que se debería incrementar una mejora en cuanto a la calidad.	✓		✓		✓		
19	Cree usted que son necesarias las auditorías continuas.	✓		✓		✓		
20	Cree usted que se debería priorizar la eficacia y la efectividad.	✓		✓		✓		
21	Cree usted que se gestionan actividades de prevención de manera correcta.	✓		✓		✓		
22	Recibe usted capacitación y formación de manera continua.	✓		✓		✓		
23	Cree usted que se establecen las medidas correctas para dirigir al personal.	✓		✓		✓		
<b>Enfoque del sistema hacia la gestión</b>								
24	Cree usted que se maneja un correcto sistema de gestión interrelacionado.	✓		✓		✓		
25	Cree usted que logra los objetivos requeridos e identifica los procesos fallidos en el sistema que se aplica.	✓		✓		✓		
26	Cree usted que logra organizar de manera eficaz el sistema de gestión.	✓		✓		✓		
27	Cree usted que su centro de labores se lleva el correcto control y las evaluaciones de manera periódica.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA



Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CASTRO OSORES ALVARO ENRIQUE IGNACIO   DNI: 07242056

Especialidad del validador: TEMÁTICO

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Junio del 2020

  
Firma del Experto Informante.

## Validez de los Instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....SATISFACCION DE LOS USUARIOS .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Trato personal</b>								
1	Existe la atención inmediata requerida	✓		✓		✓		
2	Existe un contacto directo con el personal de las áreas	✓		✓		✓		
3	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores	✓		✓		✓		
4	Cree usted que tiene empatía al interactuar con el personal	✓		✓		✓		
<b>Competencia profesional</b>								
5	Cree usted que existe un servicio confiable y escrupuloso	✓	No	✓	No	✓	No	
6	Cree usted que el personal se encuentra capacitado para la correcta atención al usuario	✓		✓		✓		
7	Siente usted que en su centro de labores existe sensación de fiabilidad	✓		✓		✓		
8	Cree usted que existe eficacia en la ayuda recibida	✓		✓		✓		
<b>Estructura – Comodidad</b>								
10	Cree usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta	✓	No	✓	No	✓	No	
11	Cree usted que en su centro de labores existen las medidas de prevención necesarias	✓		✓		✓		
12	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso	✓		✓		✓		
<b>Estructura – organización</b>								
13	Cree usted que en su centro de labores existe una estructura dinámica interna	✓		✓		✓		
14	En su centro de labores tienen una correcta simplificación de documentos	✓		✓		✓		
15	Cree usted que en su centro de labores el tiempo en cuenta a la atención al cliente es primordial	✓		✓		✓		
16	Cree usted que la documentación que se emplea es fácil de entender	✓		✓		✓		
17	Recibe usted comunicación vía web con sus jefes superiores y/o compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CASTRO DÍAZ ALVARO ENRIQUE IGNACIO    DNI: 07242056

Especialidad del validador: TEMÁTICO

**Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Ciudadad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, claro y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de Julio del 2021  
  
Firma del Experto Informante.

## Pantallazos del trabajo en el SPSS.26 y Excel

IBM SPSS Statistics Editor de Datos

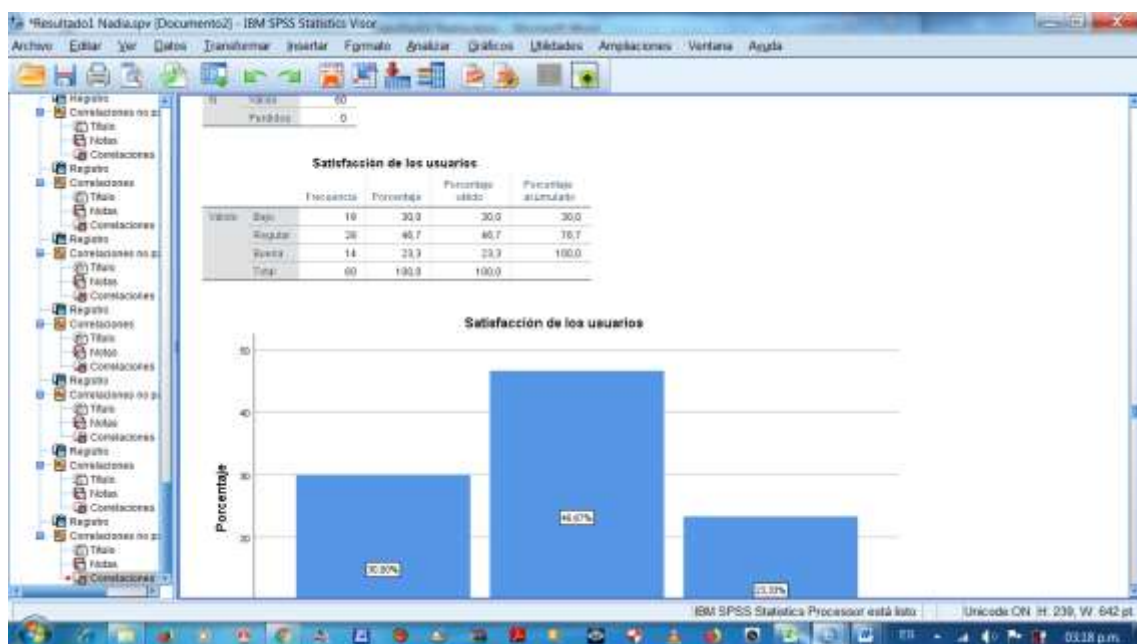
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventanas Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	VAR0004 1	VAR0004 2	VAR0004 3	VAR0004 4	V1	V2	D1	D2	D3	D4	var	var
1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3		
2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2		
3	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3		
4	5	4	5	4	3	2	3	2	2	2		
5	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1		
6	5	5	5	5	2	3	2	2	3	3		
7	5	5	4	5	2	2	3	3	3	3		
8	4	4	5	4	1	3	3	3	2	3		
9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1		
10	3	4	3	4	3	1	1	2	1	2		
11	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1		
12	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2		
13	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2		
14	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3		
15	4	4	3	4	2	1	2	2	2	2		
16	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3		
17	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3		
18	4	5	5	5	2	1	3	2	2	3		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 01:39 p.m.



IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 239, W: 942 pt.

03:20 p.m.

Resultado1 Nadiaspy [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

Correlaciones

Calidad de servicio	Calidad de servicio	Entrada
Correlación de Pearson:	1	
(Sig. bilateral)		.001
N	60	60
Estructura - organización	Correlación de Pearson:	1
(Sig. bilateral)	.207	.081
N	60	60

NOTA: CORR  
/VARIALES=V1 D4  
/PRIO=SMALL NONE  
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 239, W: 942 pt.

03:20 p.m.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 239, W: 942 pt.

03:20 p.m.

\*Data Nadi Final.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

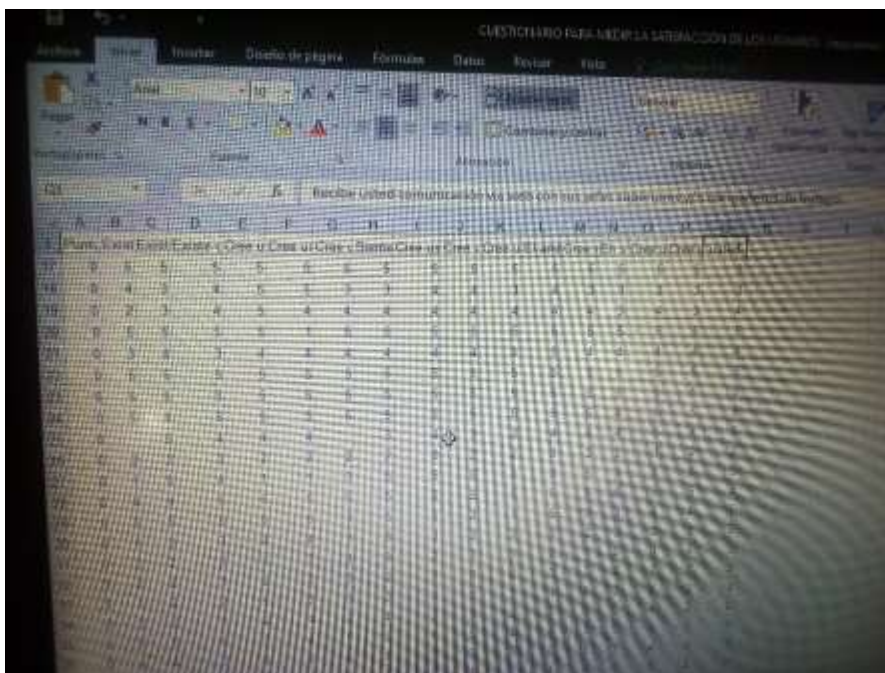
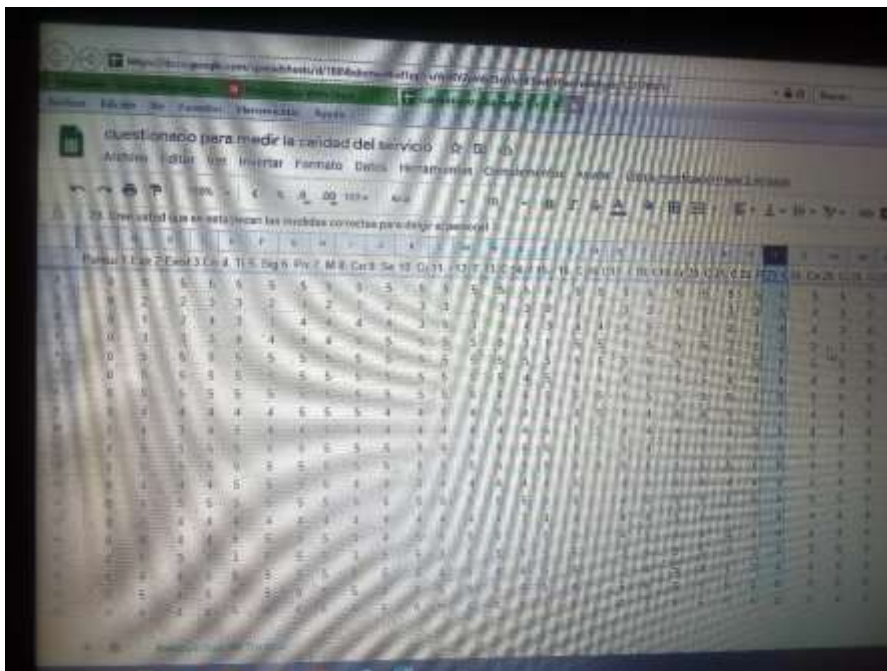
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot
37	VAR00037	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	VAR00038	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	VAR00039	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	VAR00040	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	VAR00041	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	VAR00042	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	VAR00043	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	VAR00044	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	V1	Numérico	8	0	Calidad de ser	(1, Mala)	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
46	V2	Numérico	8	0	Satisfacción d	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
47	D1	Numérico	8	0	Trato personal	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
48	D2	Numérico	8	0	Competencia	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
49	D3	Numérico	8	0	Estructura - C	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
50	D4	Numérico	8	0	Estructura - o	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
51											
52											
53											
54											
55											
56											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 239, W: 942 pt.

03:20 p.m.

## Pantallazos del trabajo en Excel



## Carta de presentación

"Año de la universalización de la salud"

Callao, 07 de junio de 2020

Dra. Carla Gabriela Rivas Nima  
Fiscal Provincial Coordinadora de la Segunda Fiscalía especializada en Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Nadia Dicela Deza Rojas; identificada con DNI N° 42463078 y con código de matrícula N°6000158119; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien, en el marco de la tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar el trabajo de investigación. Asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes, tanto metodólogo como temático.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
NADIA DICELA DEZA ROJAS  
DNI N° 42463078  
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

