



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio  
Público - Fiscalía de la Nación, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Olórtegui Torres, Miguel Antonio (ORCID: 0000-0002-1599-7101)

**ASESOR:**

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Se la dedicó a Dios por toda la bendición  
que me ha dado, y por guiarme en la  
senda del éxito.

A mis padres por haberme aconsejado y  
apoyado de forma incondicional.

## Agradecimiento

Un especial agradecimiento al Sr. Edwing Emigdio Saldaña Vargas, por brindarme la oportunidad de poder ejecutar la investigación, en aras de brindar recomendaciones orientadas a la mejor de los procesos alineados a la gestión pública moderna.

Doy gracias a mi asesor Mg. Marco Aurelio Espinoza Rivera por todos su guía y consejo para poder seguir con la mejora de este trabajo de investigación.

Agradezco a los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas, compartir sus experiencias y brindarnos sus conocimientos a lo largo de la formación en este programa de posgrado.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento   | iii  |
| Índice de contenidos                                       | iv   |
| Índice de tablas   | v    |
| Índice de Figuras  | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO  | 4    |
| III. METODOLOGÍA   | 16   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                        | 16   |
| 3.2. Variable y operacionalización                         | 17   |
| 3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo | 18   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos       | 19   |
| 3.5. Procedimientos  | 20   |
| 3.6. Método de análisis de datos                           | 20   |
| 3.7. Aspectos éticos                                       | 21   |
| IV. RESULTADOS   | 22   |
| V. DISCUSIÓN   | 34   |
| VI. CONCLUSIONES   | 40   |
| VII. RECOMENDACIONES                                       | 42   |
| REFERENCIAS  | 44   |
| Anexos   | 50   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1.- <i>Baremo de la variable satisfacción del usuario</i> .....   | 22 |
| Tabla 2.- <i>Baremo de la variable gestión de reclamos</i> .....  | 23 |
| Tabla 3.- <i>Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021</i> .....              | 24 |
| Tabla 4.- <i>Niveles de la Satisfacción del Usuario en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021</i> .....                                    | 25 |
| Tabla 5.- <i>Niveles de la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> .....  | 26 |
| Tabla 6.- <i>Prueba de Normalidad de Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos</i> .....   | 27 |
| Tabla 7.- <i>Relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> .....         | 28 |
| Tabla 8.- <i>Relación entre la dimensión elementos tangibles y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021</i> .....     | 29 |
| Tabla 9.- <i>Relación entre la dimensión seguridad y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> .....              | 30 |
| Tabla 10.- <i>Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021</i> ..... | 31 |
| Tabla 11.- <i>Relación entre la dimensión fiabilidad y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> .....            | 32 |
| Tabla 12.- <i>Relación entre la dimensión empatía y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> .....               | 33 |
| Tabla 13.- <i>Tamaño de la prueba piloto para el Cuestionario de Satisfacción del usuario</i> .....   | 71 |
| Tabla 14.- <i>Coeficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de Satisfacción al usuario</i> .....  | 71 |
| Tabla 15.- <i>Tamaño de la prueba piloto para el Cuestionario de Satisfacción del usuario</i> .....   | 76 |
| Tabla 16.- <i>Coeficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de Gestión de Reclamos</i> .....  | 77 |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura 1.- Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</i> ..... | 24 |
| <i>Figura 2.</i> Nivel de satisfacción del usuario de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021 .....                | 25 |
| <i>Figura 3.</i> Nivel de gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021. ....                     | 26 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.; en base a una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, cuya muestra fue de 138 usuarios que realizaron alguna reclamación en la plataforma virtual de atención de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, sede central en el año 2021; a quienes se evaluó mediante el Cuestionario de Satisfacción del Usuario y el Cuestionario de Gestión de Reclamos que poseen un adecuado nivel de fiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach, los cuales fueron de 0.97 y 0.98 respectivamente. Según los resultados se apreció que un 48.55% de los usuarios señaló mantener una satisfacción de nivel regular al evaluar la atención del; en tanto que un 65.22% de los usuarios considera de nivel regular el proceso de la gestión de reclamos brindada por el Ministerio Público – Fiscalía de la Nacional. Por otro lado, se reportó una relación alta positiva ( $\rho = 0.818$ ) altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021. Además, se encontraron relaciones positivas estadísticamente significativas ( $p < .01$ ) entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos.

*Palabras Clave:* Satisfacción, reclamaciones, usuarios

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between User Satisfaction and Complaint Management in the Public Prosecutor's Office - Attorney General's Office, 2021. The sample consisted of 138 users who made a complaint on the virtual complaint handling platform of the Public Prosecutor's Office - Attorney General's Office, central headquarters in 2021; they were evaluated by means of the User Satisfaction Questionnaire and the Questionnaire and the Complaint Management Questionnaire that have an adequate level of reliability according to Cronbach's Alpha coefficient, which were 0.97 and 0.98 respectively. According to the results, 48.55% of the users indicated a regular level of satisfaction when evaluating the service provided by the Public Prosecutor's Office, while 65.22% of the users considered the complaints management process provided by the National Public Prosecutor's Office to be of a regular level. On the other hand, a high positive relationship ( $\rho = 0.818$ ) highly significant ( $p < 0.01$ ) was reported between user satisfaction and claims management in the Public Prosecutor's Office - National Prosecutor's Office, 2021. In addition, statistically significant ( $p < .01$ ) positive relationships were found between the dimensions of user satisfaction and complaint management.

*Keywords:* Satisfaction, complaints, users

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se aprecia que en diversos países del mundo existe un significativo descontento por parte del ciudadano sobre la capacidad que tienen las entidades gubernamentales y/o del estado para dar respuesta a sus reclamaciones (Guta, Chis, 2018; Ökten et al., 2018). En ocasiones lo atañen a la burocracia o al desinterés por parte del servidor público dado que es incoherente que no se puedan dar respuestas precisas y con premura en una sociedad en la que la tecnología facilita los procesos de atención y permite gestionar mejor la información documentaria (Matas, 2018; Zamora et al., 2018). Desde un punto de vista internacional, diversas investigaciones coinciden que hoy en día es imperativo que para que se ejecute con eficacia y modernidad la administración pública es fundamental que el servidor público no sólo cuente con los conocimientos de los procedimientos administrativos; y en uso de las tecnologías de información y comunicación, para la prestación del servicio al ciudadano y la solución a cualquier tipo de reclamación se convierta en una experiencia de servicio eficiente (Hernández et al., 2020; Corvalán, 2017).

En la actualidad, en Europa, las instituciones públicas se caracterizan por seguir acarreado los problemas de antaño, se muestra inoperantes, poco transparente y autoritarias, haciendo que los funciones y servidores del Estado se sigan valiendo de su poder para mantenerse ocupando un lugar en la administración pública sin cumplir con los estándares mínimos de rendimiento laboral (Ongaro et al., 2018). Asimismo, se enfocan en dar atención eficaz a los trámites y solicitudes del usuario, quien acude en búsqueda de una solución oportuna al trámite que realiza en la dependencia que corresponda (Todorut y Tselentis, 2018; León, 2016)

Por su parte, en Latinoamérica se aprecian bajísimos niveles en la satisfacción de los usuarios de las instituciones que corresponde a la administración pública, en función que se reporta reiteradamente casos en los que el personal no brinda una adecuada atención, no efectivo en la entrega de información oportuna, ni prioriza el acceso al servicio que requiere el ciudadano (Rivera, 2014). Por lo tanto, y en defensa de los derechos ciudadano, toda entidad

debe ofrecer a éste la posibilidad de gestionar o presentar una reclamación, ya sea porque no ha recibido una solución eficaz a los procesos administrativos que viene solicitando. Un ejemplo de esto, se suscita en Costa Rica, en donde se estima que el funcionario público se encuentra plenamente capacitado para el uso y aplicación de técnicas vinculadas con el uso de sistemas de gestión tecnológica que permitan atender adecuadamente al público, demostrando así que la administración pública cuenta con características de modernidad e innovación en beneficio del país (Henderson, 2017).

Esta situación no es ajena a la realidad nacional, en función que cada institución del Estado ha venido manejando la gestión de las reclamaciones según sus propios estatutos y/o directiva, de tal modo que por ejemplo el Ministerio de Economía y Finanzas manejaba un modelo particular para dar atención a cada una de las quejas de los administrados por tramitar, en tanto que por otro lado el Ministerio de Salud solía elaborar de forma trimestral informes sobre las quejas de los pacientes, en cada una de las redes asistenciales a nivel nacional (MEF, 2015; MINSA, 2015).

Sin embargo, ya desde el 2016 el Ministerio Público consideró en su Plan de Trabajo Institucional PIT 2016, la perspectiva de desarrollar tramites sean más simples, rápidos y expeditos y mejorar la percepción de la ciudadanía sobre el Ministerio Público (MPFN, Plan de Trabajo Institucional PIT 2016, 2016, pág. 24). En la actualidad, el Ministerio Público ha tenido dificultades para brindar una atención eficiente, debido a la falta de personal fiscal, por lo cual no se da abasto con respecto a los casos que tiene carácter de urgencia, generando que cada vez se incrementen los reclamos (Cilloniz, 2019).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, en la presente investigación se busca dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?

Con respecto a la justificación de la investigación se estimó que el desarrollo de la investigación es conveniente, dado que permite analizar una situación problemática de la administración pública en nuestro país, y determinar el grado en

que las nuevas tecnologías son s útiles para modernizar la atención y -gestión de reclamos. Cuenta con relevancia social, en función que el desarrollo y los resultados que se logren obtener permitirán que las instituciones públicas de otras regiones del país puedan reconocer la importancia que contrae la adopción de un adecuado proceso de gestión de reclamos para tener mayores niveles de satisfacción en los usuarios. Asimismo, cuenta con valor teórico, dado que la realización de la investigación supone una ardua labor para la recopilación y revisión bibliográfica sobre las variables en estudio, así como de la naturaleza del contexto en el que seejecuta, basándose en los mecanismos de gestión de la administración pública vinculada a la implementación de herramientas tecnológicas que favorezcan la gestión y atención de reclamos. Cuenta con implicancias prácticas, dado que a partir de los resultados que se obtengan en la presente investigación, no solo se podrá determinar la relación entre las variables, sino que también ofrece un diagnóstico para analizar la situación en la que se encuentra el proceso de gestión de reclamaciones y el grado de satisfacción que han llegado a desarrollar los usuarios con respecto a éste. De acuerdo a ello, se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

En cuanto a los objetivos específicos se han planteado los siguientes: Determinar nivel de la satisfacción del usuario; determinar el nivel de gestión de reclamos, determinar la relación entre las dimensiones de satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

Finalmente, se han planteado la siguiente de la hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

Con respecto a las hipótesis específicas son las siguientes:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la revisión de la literatura científica que se ha realizado sobre la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos mediante diversos sistemas digitales en instituciones gubernamentales en diversos repositorios y revistas científicas indexadas se reporta que según sea la celeridad y/o transparencia con la que se gestione de forma eficaz los reclamos o solicitudes realizadas a la institución. Por lo tanto, alguno de los antecedentes que se han recopilado a nivel nacional son:

Zela (2020) realizó una investigación para hallar si existe relación entre la modernización de la gestión pública y nivel de calidad de atención para el usuario en municipalidad provinciales, en base a una investigación aplicada, con diseño no experimental, de alcance correlacional, con corte transversal; en la que se contó con la participación de 13 gerentes municipales y 680 usuarios de las municipalidades provinciales de la región Puno, a quienes se les evaluó mediante dos cuestionarios. Los resultados señalaron que el 76.92% de los municipios que participaron del estudio mantiene un nivel incipiente dentro del proceso de modernización, en tanto que un 23% mantiene un avance promedio, siendo Puno el que mayor progreso alcanzó (48%), y el municipio de Sandia el que tuvo un menor progreso (14%). Se llegó a la conclusión que no existe relación entre la modernización de la gestión pública y la variables de calidad de atención al usuario en este tipo de entidades gubernamentales. Además, se identificó que el 76.92% de dichas entidades mantienen un nivel escaso de desarrollo en la modernización de su gestión, siendo que únicamente lograron un 23% de cumplimiento de los estándares; en tanto que el municipio de Puno mantiene un avance promedio del 48% y el municipio de Sandia solamente mantiene un nivel de desarrollo del 14%, estos resultados permiten concluir de forma adicional que no se comprobó la existencia de relación entre las variables consideradas en la presente investigación.

Aguilar et al., (2019) llevaron a cabo una investigación para reconocer como las TIC pueden producir una mejor información y optimizar la gestión de los procedimientos contenciosos tributarios (PCT) en SUNAT, en base a una investigación cualitativa, en donde se realizó el análisis de documentos académicos y normas, análisis de contenido y análisis descriptivo. Según los hallazgos obtenidos se indica que los usuarios y las áreas internas perciben que es necesario

que existe un mayor acceso y disponibilidad a la información, sobre todo que sea en tiempo real y con inmediatez, lo cual permitiría una reducción de tiempo y dinero en el PCT. Por lo tanto, se concluye que la implementación del e-expediente va a permitir que se alcance una mejor comunicación entre los ciudadanos y SUNAT sobre los pasos a seguir en todo procedimiento contencioso tributario (PCT), puesto que la información estará disponible y se le ofrecerá acceso a la misma para el contribuyente.

Calero (2019) realizó una investigación con el propósito fue reconocer la incidencia que tiene el Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) en la optimización de los tramites documentarios de los grados y títulos de los estudiantes, basándose en investigación básica, con un método sintético con diseño descriptivo transversal, cuya muestra fueron 154 egresados de la Facultad de Ciencias de la Educación evaluados con un cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados ponen en manifiesto que alrededor del 74% de los usuarios se encontraban satisfechos con la aplicación SIGGEDO. Por lo tanto se concluye que la aplicación del SIGGEDO no sólo favorece el trámite documentario, sino que también logra aumentar el nivel de calidad existente durante la atención al usuario, puesto que se les puede ofrecer información pertinente, adecuada y que facilita la gestión en beneficio del usuario.

Verastegui (2019) ejecutó una investigación en la que se buscó proponer la implementación de un módulo de atención que favorezca la gestión de la atención al ciudadano de la UGEL – Jaén, sobre la base de una investigación cuantitativa , descriptiva propositiva, en la que se contó con la participación de 95 personas, quienes fueron evaluado mediante un cuestionario. Los resultados demuestran que un 65.2% mantiene una percepción favorable del orden en cómo se atiende a las personas, un 88.4% de ellos considera que es pertinente establecer ventanillas para diferentes trámites y un 72.7% considera necesario prioriza el trato preferencial en cumplimiento con la Ley 28683. Por lo tanto se concluye que la existe una nivel eficiente y eficaz en lo referencia a la atención al usuario en la UGEL Jaen, demostrando así que la gestión se viene desarrollando adecuadamente, y que se requiere aun reforzar aspectos vinculados a la calidad de la atención para seguir optimizando el servicio al ciudadano.

Casanova (2018) ejecuto el diseño un aplicativo orientado a la gestión de reclamos dirigido al usuario ofreciéndoles el acceso a diversas funciones vinculadas al ingreso de solicitudes, consultas y seguimientos, así como recepción de las acciones tomadas, lo cual se realizó a partir de una investigación aplicada que se desarrollo en tres fases. Durante la primera fase se solicitó la información sobre la percepción sobre los reclamos e identificar el perfil de los usuarios que hacen los reclamos, en la segunda fase se diseñó el aplicativo basado en las 58 necesidades que presentaron los tres tipos de usuarios que fueron tomados como modelo y en la fase final se realizaron las pruebas para determinar cuan efectivo resulta ser el uso del aplicativo orientado la gestión de reclamos. De acuerdo a los resultados se logró identificar deficiencias y fórmulas de mejora, sobre todo en las deficiencias manifestadas por el usuario o el funcionario público.

Con respecto a los antecedentes que se han ejecutado a nivel internacional se reportan los siguientes:

Solano (2021) realizó una investigación en la que buscó precisar como el uso de tecnología puede acoplarse a la administración pública en Colombia y reconocer los elementos específicos del expediente digital en la nación colombiana, a fin de poder acreditar su implementación, a través de una investigación cualitativa, de diseño bibliométrico, transversal. De acuerdo a lo resultados se logró analizar que existe un marco legal que permite a la administración pública de Colombia para que los ciudadanos, por lo cual el expediente digital tiene la misma validez que el expediente tradicional, teniendo como diferencias entre ambos la forma de almacenamiento, y que el digital se puede visualizar el estado del trámite a partir de los medios digitales. Se concluye que aún se deben hacer ajustes para que se acople plenamente la forma de gestión el expediente electrónico como un elemento válido y con pruebas.

Lagrava (2019) ejecutó una investigación que tuvo como principal objetivo realizar un prototipo de sistema que facilite la gestión de los reclamos municipales de cada uno de los ciudadanos, a través de una aplicación de dispositivo móvil; en una investigación de tipo aplicada, diseño experimental, cuantitativa, de corte transversal; basándose en la adopción de un nuevo software que buscaba reducir el tiempo y el costo de la gestión municipal. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró demostrar que el software fue eficiente, dado que permite asignar

coordinadas al momento de registrar las incidencias de los reclamos, y permite tener una base de respaldo sobre cada una de las reclamaciones que se han registrado favoreciendo así su atención con mayor rapidez.

Parra (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo principal de realizar el diseño de una estrategia que facilita una atención oportuna, gestionando diversos reclamos, tramites, quejas y otros servicios que ofrece la Alcaldía de Santiago de Cali, en base a un estudio descriptivo, en donde se revisó información sobre los indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad e inconformidad por parte de los usuarios, asimismo se realizó entrevistas a los responsables de la atención. De acuerdo a los resultados obtenidos se identificó la necesidad de implementar estrategias que puedan reducir el tiempo de respuesta, dado que los usuarios se encuentran inconformes con dicho aspecto. Cabe destacar que la implementación de estas estrategias no afectaría de forma significativa sobre el presupuesto, sin embargo sería necesario realizar seguimientos y ajustes según sea pertinente.

Ripalda (2019) llevo a cabo una investigación para implementar un gobierno electrónico que de cumplimiento con cada una de las fases, basada en una investigación empírico, a partir de una revisión de la documentación científica y los hallazgos sobre el funcionamiento que tiene las plataformas digitales que se han implementado en gobiernos locales, nacionales e internacionales; además se recoge información sobre las entrevistas y encuestas realizadas a los usuarios sobre los beneficios percibidos de la implementación de estas plataformas asociadas al Gobierno electrónico. De acuerdo a lo analizado se logra llegar a la conclusión que todo gobierno tiene como obligación dotar de recursos a las instituciones públicas para la implementación de plataformas virtuales que faciliten la eficiencia de su gestión.

Corvalán (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue realizar un abordaje sobre el impacto que tiene la era digital, en especial el uso de la TIC dentro de la administración Pública, sobre la base de una investigación documental, en la que se revisaron diversos artículos de la literatura científica para recopilar información relacionada con el tema en investigación. De acuerdo al análisis se observa que en Latinoamérica y más específicamente en Argentina existen dificultades para modernizar la administración pública, sobre todo si lo que se busca es lograr digitalizar algunos procedimientos que permitan una mayor inmediatez al

acceso-, sin embargo se nota que no todo ciudadano se encuentra alfabetizado digitalmente, lo cual impide un tratamiento específico, así como no todas las instituciones públicas cuentan con la misma estructura y presupuesto para implementar sistemas complejos; sin embargo ello no debe conllevar a restringir la posibilidad de impulsar el desarrollo tecnológico de los Gobiernos y Administraciones para lograr que sean digitales e inteligentes.

Con respecto a las bases teóricas se previó conveniente realizar un análisis sobre la administración pública a nivel nacional, en razón que el Estado Peruano busca implementar un nuevo modo de gestión pública en cada una de las instituciones públicas del estado, cuyo principal objetivo es reducir las deficiencias en la atención a la ciudadanía en cada entidad pública, a fin de mejorar la percepción de estos últimos (Espinoza, 2021; Huanca et al., 2021; Saravia, 2018).

Además, se atañe que en el Perú se atraviesan diferentes problemas que están asociados al escaso desempeño del Estado, por ello es indispensable que se ponga en marcha la política de modernización para lograr un Estado moderno, es indispensable gestionar de forma eficaz, oportuna, transparente en la rendición de las cuentas y de la ética pública; priorizar la capacidad de innovar y aprovechar las tecnologías para ser sostenible a lo largo del tiempo. Todo ello implica que los enfoques y las prácticas de gestión sea transformadas, dado que ahora se concibe que los servicios o intervenciones que realizan son para cubrir los derechos de los ciudadanos (Secretaría de Gestión Pública, 2016). En suma, cada una de las políticas de modernización del Estado deben priorizar la mejora de la calidad y cobertura de los servicios que cada entidad pública y/o dependencia presta al ciudadano sin importar el nivel de gobierno en el que se encuentre, a fin de que el ciudadano desarrolle una percepción favorable con los cambios que se están implementando.

Por su parte, en lo que respecta al análisis de la variable de satisfacción del usuario se ha procedido a considerar la teoría de la confirmación de las expectativas y el modelo multidimensional Servqual planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes en un inicio sostiene que la satisfacción refleja la discrepancia entre la percepción real que el cliente desarrolla al experimentar un servicio y la expectativa previa que ha llegado a desarrollar en su mente sobre lo que espera recibir al ser atendido en el establecimiento (Zeithaml, 2018).

Asimismo, la teoría de la confirmación de las expectativas concibe la satisfacción como resultante de la comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún parámetro vinculado con la calidad de la atención que se espera recibir (Campoverde et al., 2020). Por eso es muy importante que las organizaciones orientadas al servicio procuren brindar un servicio que supere las expectativas iniciales del usuario, con el objetivo de que la discrepancia entre expectativas y rendimiento sea más bien algo positivo y de lugar al sentimiento de satisfacción que se espera, puesto que si la situación resulta ser adversa entre rendimiento y expectativas llega a producir una desconfirmación negativa que se traduce en insatisfacción (Núñez y Juárez, 2018).

Por ende, cuando una institución busca ofrecer un servicio que logre satisfacer a sus clientes, debe considerar la diferenciación a través de la calidad que permita no solo cumplir con las expectativas que tienen sus clientes, sino más bien llegar a superarlas, lo cual permite que los usuarios desarrollen un alto sentido de satisfacción (Rojas et al., 2020). Se debe tener en cuenta que los usuarios se encuentran evaluando el rendimiento real del servicio recibido en comparación con sus expectativas iniciales del mismo de forma continua, y por ello es fundamental que toda empresa, organización o institución estén pendientes de las variables condicionantes que afectan el alcance de altos niveles de satisfacción del usuario (Noboa, 2021).

De acuerdo a este modelo existen una serie de elementos que generan la gestión de las expectativas entre las cuales se destacan la comunicación boca – oído entre los usuarios, quienes expresan y comparten sus experiencias y la percepción del servicio que han recibido; otro aspecto son la detección de las necesidades personales, a fin de que el servicio que se brinde este adaptado no sólo a la expectativas, sino también que pueda cubrir las necesidades. Otro aspecto son las experiencias previas que tienen los clientes sobre el servicio, dado que según sea el servicio que han recibido previamente, estos establecerán un parámetro alto o bajo de acuerdo a la satisfacción recibida anteriormente. Finalmente, un aspecto importante es la comunicación externa que desarrolla las organizaciones, tales como: publicidad que ofertan los servicios, sus beneficios y promociones que brindan pueden llegar a generar expectativas iniciales que si son bien gestionadas pueden generar altos niveles de satisfacción.

En cuanto a la delimitación conceptual se atañe que la satisfacción se conceptualiza como aquella variable que guarda vinculación directa con la calidad percibida al valorar la atención que brinda la institución, en donde se evalúa principalmente la percepción real por parte del usuario en comparación con las expectativas que se habían alojado en su mente como consumidor de un determinado servicio (Zeithaml, 2018).

Otra definición sobre la satisfacción indica que esta es el resultado de un proceso que suele iniciar y culmina en el mismo sujeto, por lo cual se trata de un fenómeno íntegramente subjetivo inclusive su propia medición e interpretación se suscita en la persona que experimenta el servicio. Por ende, para que exista una valoración sobre si un servicio puede ser satisfactorio o insatisfactorio es fundamental que se tenga al menos una experiencia de lo que se está valorando y de acuerdo al resultado de esta experiencia, si es positiva se puede considerar como satisfactorio o no (Febres y Mercado, 2020). Por lo tanto, se indica que las investigaciones que han revisado el constructo de la satisfacción del usuario consideran al método de evaluación SERVQUAL planteado por Berry, Parasuramann y Zeithaml, en donde se plantean las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Haming et al., 2019; Shafei et al., 2019).

La dimensión elementos tangibles supone todos aquellos elementos que pueden ser tangibles o no, tales como: instalaciones de la institución, personal que trabaja en ella, materiales y equipos que le brindan un aspecto único a la institución (Zeithaml et al citado por Sartor, 2019). Cuando estos elementos son percibidos por los usuarios, estos finalmente le asignan una valoración sea positiva o negativa. Entre los indicadores se reporta la infraestructura, lo cual no sólo corresponde al tamaño y aspecto de la institución, sino también a los recursos y equipos tecnológicos que son empleados; asimismo el lenguaje no verbal que emplean el personal que trabaja en dicha institución.

Por otro lado, la dimensión fiabilidad refiere la habilidad que tienen los servidores públicos para brindar atención y cumplir con lo ofrecido. Además hace referencia a la forma en como se lleva a cabo el servicio, suele tenerse en consideración la eficiencia y la eficacia de la atención de los usuario, y luego considera el desempeño de cada profesional que atiende y como suele usar los

equipos y materiales para ofrecer un adecuado cumplimiento de sus funciones. En esta dimensión es posible ponderar la eficiencia con la que es posible desarrollar funciones encomendadas por otras jefaturas o dependencias superiores, lo cual se percibe como una intención de brindar una atención hacia las necesidades de los clientes (Zeithaml et al citado por Sartor, 2019). Por otro lado, la eficacia responde a la capacidad que se tiene para brindar algún tipo de respuesta a los problemas, dudas y preguntas que tenga el usuario de forma que reciban una respuesta que logre satisfacer sus necesidades de servicio. En tanto que la efectividad responde a como los procesos adecuados con los que se llevan a cabo los servicios, a fin de que logren cumplir con las expectativas para el que fue diseñado previamente.

La dimensión capacidad de respuesta refiere al servicio que los clientes necesitan y buscan, lo cual es importante para cumplir con el horario y la duración que se solicita. Este tipo de factores llega a medir la satisfacción del cliente, y la disposición que tiene el proyecto para dar un pronto servicio a sus clientes (Zeithaml et al citado por Sartor, 2019). Entre los indicadores se encuentran: horario de atención, duración y disposición del personal. El horario refiere a que toda institución debe cumplir con el tiempo establecido para atender a sus clientes, sobre todo de acuerdo a la demanda que se genera. La duración de la atención refiere que se debe tratar de priorizar una atención eficaz, es decir demorar solo lo justo para atender a la mayor cantidad de clientes. En tanto que la disposición del personal evalúa las forma de tratar y generar confianza entre el servidor público y la empresa.

Por su parte, la dimensión seguridad, se vincula con cada uno de los elementos que genera que los clientes perciban en la que empresa cumple con lo ofrecido y hace que el cliente perciba que la institución no duda, ni asume riesgo innecesario que ponga en riesgo la relación entre cliente y la empresa (Zeithaml et al citado por Sartor, 2019). Además se trata de la forma en como los trabajadores pueden desarrollar confianza en el usuario, a través de la atención a cada una de las consultas, quejas e incertidumbres del usuario, a fin de que este se encuentre satisfecho por la calidad de la atención recibida.

Finalmente, la dimensión empatía indica a la capacidad que tienen la institución y sobre todo su personal para brindar una atención de calidad, en la que se considere como principal protagonista al cliente, otorgándole una atención de

calidad, mediante un buen trato y el reconocimiento de sus necesidades personales para reforzar la atención personalizada (Zeithaml et al citado por Sartor, 2019). Es indispensable se atiendan principalmente las necesidades que demandan los clientes, se atienda cualquier tipo de duda y demostrar que sus inquietudes son realmente algo que se debe priorizar. Finalmente es fundamental que se brinde un trato diferencial para solucionar los problemas que se pueden presentar.

Para realizar el abordaje de la variable de gestión de reclamos se consideró la revisión bibliográfica de las teorías y modelos conceptuales que la sustentan, entre las cuales se reporta la teoría de la calidad total de Edward Deming, en función que es fundamental que proceso y servicio llegue a caracterizarse o más bien ceñirse en procurar cubrir las necesidades del usuario, a fin de que sea posible anticiparse a los problemas, y poder prevenir en la medida de lo posible su ocurrencia, dado que ello puede generar mayor gasto de recursos al momento de tener que subsanar alguna reclamación derivada a la no calidad del servicio brindado (Bustamante et al., 2018).

Tomando en cuenta esta teoría se enuncia que inclusive un 90% de los problemas de una institución se originan por algún inconveniente en cómo se han establecido los procesos de gestión u operativos, por lo cual es fundamental que en cada área y/o departamento de una entidad se enfatice en la mejora continua sobre todo para garantizar mejoras que puedan ser percibidas por el cliente o usuario y de ese modo se reduzcan las reclamaciones por algún tipo de contingencia.

Otro aspecto relevante en el estudio de los procesos relacionados a la gestión de quejas se basó en la teoría de administración científica de Fayol, quien estableció la necesidad de reconocer el porcentaje de quejas que se han podido resolver para determinar en que grado se cumple con la mejora de los procesos; en donde un porcentaje menor al 80% de quejas solucionadas con respecto a las quejas recibidas se consideraba un indicador crítico de la gestión y se requería una revisión urgente de este proceso, a fin de reducir la brecha de la calidad del servicio (Granadilla et al., 2017).

Por otro lado, en cuanto a la delimitación conceptual sobre la atención de reclamaciones, se debe tener en cuenta la definición planteada por García (2014) considera que se trata de la acciones que se realizan para restaurar la confianza

de un cliente por el servicio que se otorgó en cualquier tipo de entidad pública o privada y ha quedado insatisfecho. Adicionalmente, es un proceso en el que se implementan acciones para prevenir que este problema se vuelva a suscitar hacia otro cliente. Por otro lado, Castellanos (2020) considera que los reclamos y quejas se originan por los conflictos que posteriormente el cliente demanda de manera formal, puesto que considera que sus intereses se han visto vulnerados al ser atendido por algún integrante de la institución. Estos conflictos son la resultante de un problema donde cada actor del conflicto mantiene un criterio antagónico o intereses particulares.

En tanto que la Organización Internacional de Normalización plantea que la queja representa una insatisfacción que puede suscitarse en una empresa, organización o institución con respecto a la atención de un servicio o durante la adquisición de un determinado producto, y el cliente suele requerir un respuesta pronta o en la mayoría de casos un solución explícita frente al mismo, todo ello se encuentra contemplado dentro de la norma del denominado ISO 9000. Asimismo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2017) refiere que existe diferencia entre lo que se trata un reclamo y una queja, dado que el primero se encuentra realmente direccionado con la disconformidad que un usuario tiene sobre un servicio o un producto adquirido, mientras que la queja es considerada como el malestar que se suscita a partir de la atención brindada por la empresa u organización. Cabe destacar que las dimensiones que guardan relación con la gestión de los reclamos son definidos de una manera sucesiva y sistematizada, en donde se incluyen los procesos de administración que permiten brindar una respuesta o un servicio específico al usuario, las cuales interacciona entre si para crear un valor intrínseco para cliente interno y externo.

Desde otra perspectiva, García (2014) considera que cuando surge un conflicto entre la entidad y el cliente se generan los reclamos, inclusive pueden originarse procesos legales que permitan mejorar la institución, así como los proceso de burocratización. Es indispensable que las instituciones y entidades gubernamentales sepan manejar y tener a la disposición la información que surge de cada actividad que se realiza, puesto que esto conforma la base de datos que

debe organizarse correctamente y se logre brindar un mensaje de experiencia hacia las demás empresas.

Es decir, la entidad debe llegar a priorizar la perspectiva del usuario, a fin de generar una mejor interpretación sobre el proceso de servicio al cliente, en función de que para cada uno de los actores asumen una realidad distinta sobre el conflicto.

Entre las dimensiones se reportan las siguientes: Procesos y Enfocado del cliente.

La primera dimensión hace referencia al momento en que una institución puede afrontar un reclamo de un usuario, así como otros trámites administrativos y legales, por ende es fundamental que exista una adecuada organización y burocratización (García, 2014). Para una adecuada gestión de los reclamos es fundamental que se tomen en cuenta ciertos principios, tales como: visibilidad, es decir que la información siempre tiene que estar al acceso del usuario, a fin de que pueda ser capaz de transmitir su reclamo hacia la organización. Asimismo, se debe tener en cuenta que la forma en cómo gestionar o ingresar una reclamación debe ser accesible para todo usuario, por lo cual las instrucciones deben ser generales, pero entendibles para todo público, tratando de que se trate de un proceso sencillo.

Por otro lado, siempre tiene que existir una respuesta que el cliente pueda entenderla, porque esta transmite de forma cortés una solución frente a la reclamación realizada por el usuario, es fundamental que esta pueda darse en el menor tiempo posible, a fin de evitar insatisfacción producto de la demora. Por el último se afirma que debe existir objetividad para que el cliente pueda sentir que cada una de las reclamaciones son solucionadas con objetividad, de forma imparcial y con equidad.

En tanto que la dimensión enfoque en el cliente refiere a que toda organización debe ser capaz de organizar y desarrollar procesos de mejora teniendo en cuenta la retroalimentación por lo que es fundamental que tengan la capacidad de recibir quejas, administrarlas y brindarles una solución efectiva. Adicionalmente, García (2014) indica que la gestión de la reclamación indica que es fundamental tener un enfoque en el cliente para poder resolver oportunamente los problemas entre el cliente y la empresa en la que tuvo ocurrencia el conflicto, lo cual permite en sí que la administración sea considerada como eficiente y se potencien los objetivos y la satisfacción del usuario.

Un aspecto importante para una gestión de reclamo es la protección de la identificación del usuario, dado que esta solo puede ser revelada, si así el usuario lo comunica expresamente. Este cuidado de la confidencialidad de su identidad es un aspecto que permite brindar soluciones a las reclamaciones de forma transparente.

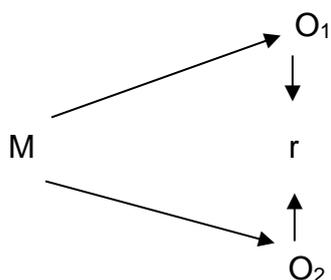
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se llevó a cabo una investigación básica, dado que toma en consideración el conocimiento científico, con la finalidad de dar soluciones a problemas específicos (Álvarez, 2020), igualmente la presente investigación mantuvo un enfoque cuantitativo, puesto que se pretendió recolectar datos exactos para poder categorizarlos en los niveles y grados (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que se enfocó solamente en la medición de las variables, sin la necesidad de realizar ningún tipo de manipulación o ejercer algún control sobre éstas (Hernández y Mendoza, 2018). Se optó por una investigación con corte transversal, puesto que la medición fue ejecutada en un solo momento para su procesamiento y análisis estadístico correspondiente (Hernández y Mendoza, 2018).

-Se esquematisó de la siguiente forma:



Dónde:

M : Usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021

O<sub>1</sub> : Satisfacción al usuario

O<sub>2</sub> : Gestión de reclamos

r : Relación de las variables.

Según el alcance se consideró una investigación correlacional, en función que se buscó determinar si las variables de estudios mantienen algún tipo de relación (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.2. Variable y operacionalización**

#### **Variable 1: Satisfacción del usuario**

##### **Definición conceptual**

La satisfacción del usuario guarda vinculación directa con la calidad percibida al valorar la atención que brinda la institución, en donde se evalúa principalmente la percepción real por parte del usuario en comparación con las expectativas que se habían alojado en su mente como consumidor de un determinado servicio (Zeithaml, 2018).

##### **Definición Operacional**

El análisis fue realizado a través del modelo SERVQUAL propuesto por Berry, Parasuraman y Zeithaml, el cual ha sido ampliamente validado por su aspecto multidimensional que permite reconocer diversos factores que pueden provocar insatisfacción en el usuario, a fin de proponer acciones de mejora para incremento de calidad en la atención.

Este modelo indica que la estructura factorial se divide en 5 dimensiones denominadas Elementos tangibles, la cual a las características que son tangibles o no, entre sus indicadores se reportan la infraestructura; recursos y equipos, y lenguaje no verbal. La dimensión fiabilidad supone la habilidad que poseen los servidores públicos para brindar atención y dar cumplimiento con lo ofrecido, y esta compuesta por los siguientes indicadores: eficiencia, eficacia, efectividad. La dimensión capacidad de respuesta indica en la forma en que se le brinda el servicio al cliente a partir de un adecuado cumplimiento de horarios y requerimientos. Entre los indicadores son: horario de atención, duración y disposición del personal. En tanto que la dimensión seguridad está vinculada con el cumplimiento de la institución con lo ofrecido al cliente, es decir que no se asuman riesgos innecesarios que puedan afectar la relación entre cliente y la empresa. Finalmente la dimensión empatía supone la capacidad que posee la institución y su personal para atender con calidad al usuario y dar reconocimiento de cada una de las necesidades personales (Ver Anexo 1).

## **Variable 2: Gestión de reclamos**

### **Definición conceptual:**

Castellanos (2020) considera que la gestión de reclamos y quejas se origina por los conflictos que posteriormente el cliente demanda de manera formal, puesto que considera que sus intereses se han visto vulnerados al ser atendido por algún integrante de la institución, por lo que ameritan ser analizados y solucionados.

### **Definición Operacional**

De acuerdo con Huamani (2018) la variable de gestión de reclamos se basa en dos grandes elementos: Proceso y enfoque en el cliente, teniendo en consideración que la dimensión proceso hace referencia a la forma en como una institución brinda una adecuada organización para que se cumplan los procesos para la agilización de todo trámite administrativos y/o legal que beneficie al usuario. Esta dimensión está compuesta por 2 indicadores y 12 ítems. Por otro lado, la dimensión enfoque en el cliente hace referencia a la capacidad para organizar y desarrollar diferentes procesos de mejora que permitan administrar adecuadamente las quejas y reclamaciones para poder brindar un solución efectiva. La dimensión enfoque en el cliente se compone de 3 indicadores y 12 ítems (Ver anexo 1).

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo**

De acuerdo con Arias (2016) la población es el conjunto de tamaño finito o infinito de elementos o unidades de análisis que posee características que son similares para poder realizar el análisis de las variables de la investigación.

En la investigación se tomó en consideración como población a los 216 usuarios que realizaron alguna reclamación en la plataforma virtual de atención de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, sede central en el año 2021.

De acuerdo con Arias et al., (2016) la muestra representa a subconjunto que se selecciona a partir de la población objetivo que ha sido delimitada dentro de la investigación, se entiende que ésta puede ser probabilística o no probabilística

De acuerdo al resultados la muestra se conformó por 138 usuarios que realizaron alguna reclamación en la plataforma virtual de atención de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, sede central en el año 2021 (Ver anexo

3). Se optó por el uso de la técnica de muestreo aleatorio simple, en función que cada uno de los elementos que corresponde a la población de estudio tuvo la misma probabilidad de ser considerado como parte de la muestra del estudio, en función que selección es al azar y no se considera ningún criterio intencionado por parte del investigador (Otzen y Manterola, 2017).

La unidad de análisis son los usuarios que han realizado alguna reclamación en la plataforma virtual de atención de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, sede central en el año 2021.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se empleó la técnica de la encuesta, dado que se trata de un procedimiento sistematizado que permite el uso de un cuestionario o listado de preguntas para recoger los datos de cada una de las variables de investigación, a fin de poder analizarla con mayor detalle (Hernández y Mendoza, 2018).

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual corresponde al conjunto de preguntas cerradas con alternativas de respuestas, lo cual facilitará la medición de los rasgos y/o características de las variables en estudio en las investigación con enfoque cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018).

Por lo tanto, en el presente estudio se diseñaron y utilizaron dos cuestionarios, el primero permitió la medición de la variable de satisfacción del usuario compuesto por 22 ítems, en tanto que el segundo cuestionario fue para la medición de gestión de reclamos a través de 24 ítems, ambos instrumentos se basaron en una escala de Likert, dado que ofrecieron múltiples alternativas de respuestas para dar respuesta al enunciado o premisa que se plantearon.

La validez hace referencia al grado en que la evidencia y la teoría que sustenta un instrumento permite reconocer que los reactivos considerados y su respectiva interpretación de puntajes respalda la medición del constructo propuesto (Medina y Verdejo, 2020).

Para la obtención de la validación del instrumento se empleó el procedimiento de criterio de juicio de expertos, en donde se contó con el apoyo de 3 expertos que tengan el grado de Magister y/o Doctor, a fin de que brinden su

opinión sobre el contenido, la pertinencia y relevancia de cada uno de los ítems con respecto a la teoría de cada una de las variables consideradas (Ver anexo 6).

La confiabilidad se refiere a la precisión o grado de consistencia que tiene la medición, es decir se basa en la estabilidad de la medición siempre y cuando este proceso se repita una y otra vez bajo las mismas condiciones de estudio (Rodríguez y Reguant, 2020).

Para la obtención de los niveles de confiabilidad de cada uno de los instrumentos se estimó necesario la aplicación de cada uno de los instrumentos ya validado en su versión de prueba piloto a un grupo de 30 usuarios que hayan realizado alguna reclamación y que no forman parte de la muestra de estudio, con el objetivo de poder determinar en primera instancia la comprensión sobre el contenido, además se aplicó la fórmula estadística de Alfa de Cronbach debido a que la escala de medición en ambos casos es de tipo Likert, logrando demostrar que ambos cuestionarios son fiables 0.97 y 0.98 respectivamente (Ver anexo 7).

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar se remitió una solicitud de autorización de ejecución del proyecto dirigido a la sede central del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central, con la finalidad de obtener los permisos y las facilidades necesarias para realizar la recolección de los datos a los usuarios del sistema virtual de atención de reclamaciones.

Una vez obtenido los permisos se procedió a establecer la metodología para la recolección de datos, indicando a cada uno de los usuarios por medio de un link de evaluación que le permitirá al usuario responder de forma individual cada uno de los cuestionarios bajo la plataforma de Google Forms.

Luego de recopilada la información se procedió a su procesamiento mediante software estadístico para su análisis y presentación en los resultados de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez culminada la fase de recolección de datos se procedió a trasladar los puntajes obtenidos por cada una de las alternativas de respuestas señaladas por los participantes del estudio en una base de datos diseñada en Microsoft Excel

2019, sobre la cual se obtuvieron los puntajes totales obtenidos en cada una de las variables, a fin de poder sistematizar la información y presentarla en tablas y figuras según correspondió.

Al realizar la aplicación de la estadística descriptiva se procedió a la conversión de los puntajes directos obtenidos a una escala de baremos, y así poder presentar las tablas descriptivas con información sobre la distribución absoluta y porcentual de los niveles obtenidos para cada una de las variables.

. Por otro lado, mediante el programa estadístico SPSS versión 26 se realizó el análisis de normalidad de los puntajes obtenidos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado comprobó que los puntajes obtenidos para cada variable siguen una distribución no normal, siendo necesario el uso de la prueba estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetaron los aspectos éticos de la investigación científica en términos de aplicabilidad de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, en función que cada uno de los participantes formó parte del estudio de forma voluntaria, se mantendrá su identidad bajo secreto profesional, y los resultados que se obtuvieron fueron confidenciales. Se precisó con suma cautela los procedimientos de recolección de datos, a fin de dar cumplimiento con el principio de no maleficencia, en función que no se busca generar ningún tipo de daño y/o perjuicio sobre los participantes del estudio. Para la selección de los participantes del estudio, además de tener carácter voluntario, se practicó el principio ético de la justicia, en función que no se discrimina a ningún participante. Asimismo, se añade que la información recopilada en el presente estudio ha sido debidamente citada, respetando así el derecho a la propiedad intelectual de los investigadores que han revisado las variables estudiadas.

#### IV. RESULTADOS

En la presente investigación la fase de procesamiento de datos inició con la aplicación de la estadística descriptiva para la valoración de los niveles de la satisfacción del usuario y del grado de cumplimiento con respecto a la gestión de reclamos, para lo cual se procedió a hallar los baremos correspondientes para cada dimensión y variable:

Tabla 1

*Baremo de la variable satisfacción del usuario*

| Variable / dimensión     | Nivel           |                 |               |
|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                          | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Satisfecho    |
| Satisfacción del usuario | <b>51 a -</b>   | <b>52 a 81</b>  | <b>82 a +</b> |
| Elementos Tangibles      | 9 a -           | 10 – 14         | 15 a +        |
| Seguridad                | 11 a -          | 12 – 17         | 18 a +        |
| Capacidad de respuesta   | 11 a -          | 12 – 17         | 18 a +        |
| Fiabilidad               | 9 a -           | 10 – 14         | 15 a +        |
| Empatía                  | 9 a -           | 10 – 14         | 15 a +        |

Fuente: Base de datos

En la tabla 1 se muestra el baremo para la variable de satisfacción del usuario el cual se obtuvo a partir de la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems de las dimensiones y de la escala total, dicho puntaje ha sido clasificado en tres categorías para su posterior interpretación. Los puntos de corte asumidos corresponden al percentil 50 y 75 para cada una de las dimensiones de los rangos originales del cuestionario.

Tabla 2

*Baremo de la variable Gestión de reclamos*

| Variable / dimensión | Nivel              |                    |               |
|----------------------|--------------------|--------------------|---------------|
|                      | Nada<br>satisfecho | Poco<br>satisfecho | Satisfecho    |
| Gestión de reclamos  | <b>55 a -</b>      | <b>56 a 88</b>     | <b>89 a +</b> |
| Orientado al cliente | 27 a -             | 28 – 44            | 45 a +        |
| Proceso              | 27 a -             | 28 – 44            | 45 a +        |

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se muestra el baremo para la variable de gestión de reclamos el cual se obtuvo a partir de la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems de las dimensiones y de la escala total, dicho puntaje ha sido clasificado en tres categorías para su posterior interpretación. Los puntos de corte asumidos corresponden al percentil 50 y 75 para cada una de las dimensiones de los rangos originales del cuestionario.

Tabla 3

Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

| Gestión de reclamos   | Satisfacción del usuario |             |                 |             |            |             | Total      |              |
|-----------------------|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                       | Nada satisfecho          |             | Poco satisfecho |             | Satisfecho |             |            |              |
|                       | n                        | %           | n               | %           | n          | %           | n          | %            |
| <b>Deficiente</b>     | 28                       | 20.3        | 0               | 0.0         | 0          | 0.          | 28         | 20.3         |
| <b>Poco eficiente</b> | 2                        | 1.4         | 67              | 48.6        | 21         | 15.2        | 90         | 65.2         |
| <b>Eficiente</b>      | 0                        | 0.0         | 0               | 0.0         | 20         | 14.5        | 20         | 14.5         |
| <b>Total</b>          | <b>30</b>                | <b>21.7</b> | <b>67</b>       | <b>48.6</b> | <b>41</b>  | <b>29.7</b> | <b>138</b> | <b>100.0</b> |

Fuente: Cuestionarios aplicados a los usuarios

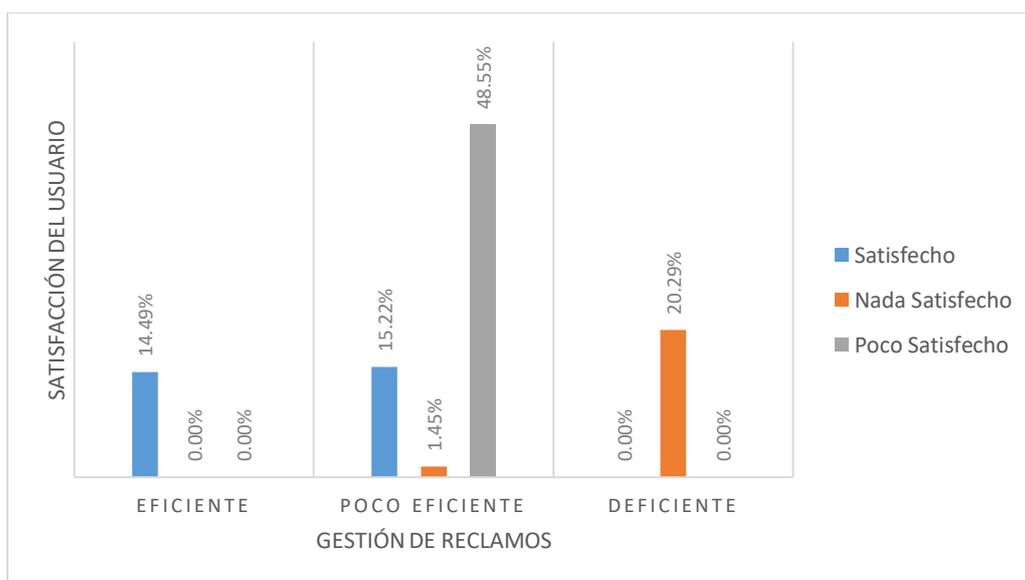


Figura 1. Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

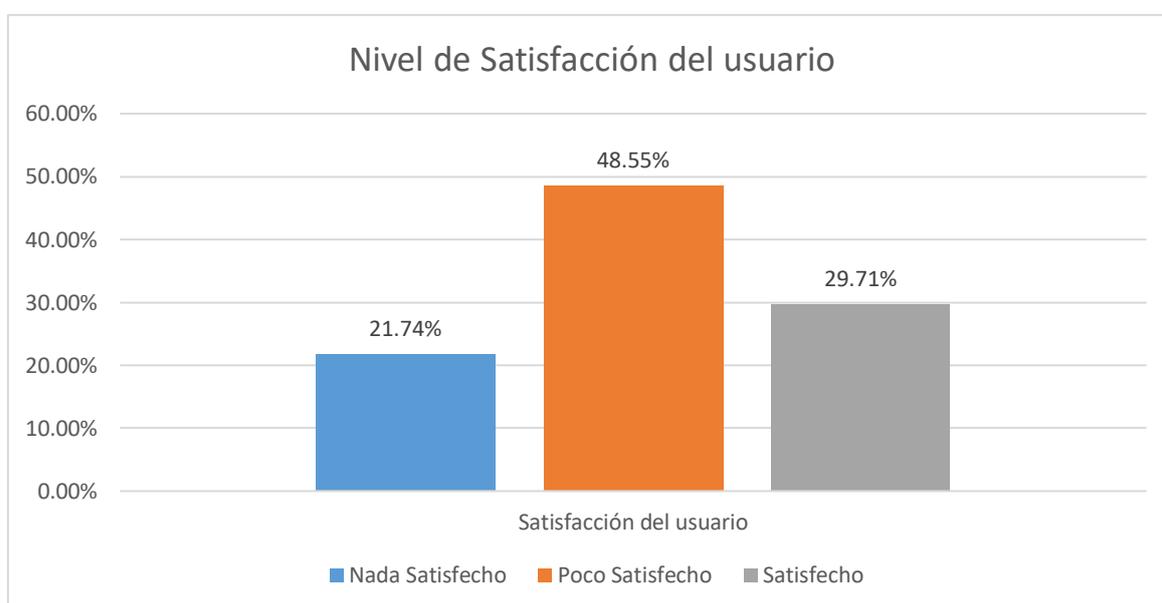
En la tabla 3 y figura 1, se logra apreciar que el 20.29% de los usuarios se muestra nada satisfecho y a su vez califica de deficiente la gestión de reclamos, en tanto que un 14.29% de los evaluados se mantiene satisfecho y pondera como eficiente la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Tabla 4**

*Niveles de la Satisfacción del Usuario en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

| Nivel           | fi  | %      |
|-----------------|-----|--------|
| Satisfecho      | 41  | 29.71  |
| Poco satisfecho | 67  | 48.55  |
| Nada satisfecho | 30  | 21.74  |
| Total           | 138 | 100.00 |

*Nota:* Datos obtenidos de la muestra



*Figura 2.* Nivel de satisfacción del usuario de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

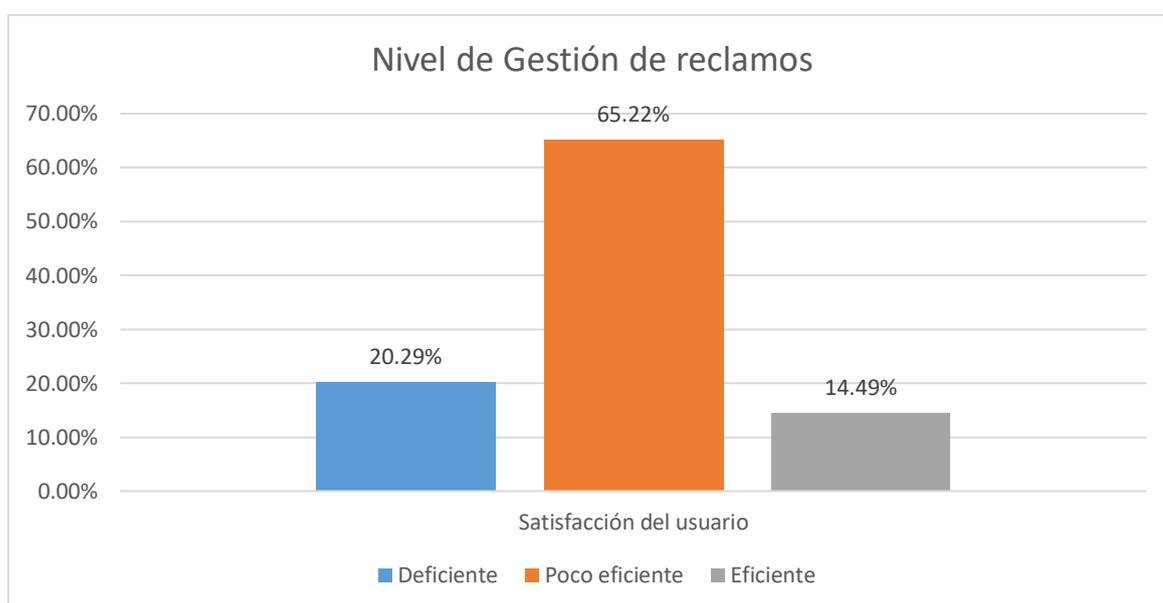
De acuerdo a la tabla 4 y figura 2 se muestra que un 48.55% de los usuarios mantiene un nivel regular de satisfacción al evaluar el servicio recibido por parte del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación sede central, y un 29.71% indica estar altamente satisfecho, mientras que un 21.74% mantiene un nivel bajo de satisfacción. De acuerdo a ello se ha comprobado que el nivel predominante en la satisfacción del usuario es el nivel regular, por lo cual se requieren ajustar las condiciones de los servicios y atención de los trámites y solicitudes que requieren los usuarios.

Tabla 5

*Niveles de la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

| Nivel          | fi  | %      |
|----------------|-----|--------|
| Eficiente      | 20  | 14.49  |
| Poco eficiente | 90  | 65.22  |
| Deficiente     | 28  | 20.29  |
| Total          | 138 | 100.00 |

*Nota:* Datos obtenidos de la muestra



*Figura 3.* Nivel de gestión de reclamos de los usuarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que un 65.22% de los usuarios califican como regular la gestión de reclamos brindada por parte del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación sede central, y un 20.29% de los usuarios señala que existe bajo nivel en la gestión de reclamos. Finalmente, un 14.49% de los usuarios percibe que existe un nivel alto en la gestión de reclamos por dicha institución. Esto indica que existe un predominio del nivel regular en la gestión de reclamos, por lo cual se debe analizar como introducir acciones que permitan mejorar las condiciones dar un mejor servicio en la atención de reclamos de los usuarios.

Posteriormente, se procedió a la aplicación de la prueba de normalidad mediante la fórmula de Kolmogorov – Smirnov para la analizar la distribución de los puntajes obtenidos en cada una de las variables de estudio.

## Prueba de Hipótesis

### Prueba de normalidad

Hi:  $p < 0.05$  Los datos procesados no siguen una distribución normal.

Ho:  $p > 0.05$  Los datos procesados siguen una distribución normal.

Tabla 6

#### *Prueba de Normalidad de Satisfacción del usuario y Gestión de reclamos*

| Variables / Dimensiones  | Kolmogorov-Smirnov |     |      |
|--------------------------|--------------------|-----|------|
|                          | Estadístico        | gl  | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .124               | 138 | .000 |
| Elementos Tangibles      | .101               | 138 | .001 |
| Seguridad                | .093               | 138 | .005 |
| Capacidad de respuesta   | .110               | 138 | .000 |
| Fiabilidad               | .111               | 138 | .000 |
| Empatía                  | .096               | 138 | .003 |
| Gestión de reclamos      | .137               | 138 | .000 |

*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla 6, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, en la cual analizaron los puntajes totales obtenidos en las variables de Satisfacción del usuario y Gestión de reclamo, de acuerdo al valor p obtenido ( $p < 0.05$ ) en ambos casos se acepta la Hi y se rechaza la Ho demostrando que los puntajes no siguen una distribución normal, por lo cual se han empleado prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Spearman para la determinación de relación entre las variables de la investigación.

### Hipótesis General

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

Tabla 7

*Relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|                          |  | Gestión de reclamos |
|--------------------------|--|---------------------|
| Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación de Spearman | ,818**              |
|                          | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|                          | N                                      | 138                 |

En la tabla 7 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.818, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

Hipótesis Específica 1:

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho<sub>1</sub>:** No existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub>: cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar H<sub>0</sub>: cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

Tabla 8

*Relación entre la dimensión Elementos tangibles y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|                     |  | Gestión de reclamos |
|---------------------|--|---------------------|
| Elementos tangibles | Coeficiente de correlación de Spearman | ,818**              |
|                     | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|                     | N                                      | 138                 |

En la tabla 8 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.818, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre la dimensión Elementos Tangibles y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

Hipótesis Específica 2:

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho<sub>2</sub>:** No existe relación entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### **Nivel de significación**

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

87

Tabla 9

*Relación entre la dimensión seguridad y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|           |  | Gestión de reclamos |
|-----------|--|---------------------|
| Seguridad | Coeficiente de correlación de Spearman | ,818**              |
|           | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|           | N                                      | 138                 |

En la tabla se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.818, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre la dimensión Seguridad y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

Hipótesis Específica 3:

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho<sub>3</sub>:** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

Tabla 10

*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|                        |  | Gestión de reclamos |
|------------------------|--|---------------------|
| Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación de Spearman | ,795**              |
|                        | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|                        | N                                      | 138                 |

En la tabla 10 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.795, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

Hipótesis Específica 4:

**Hi<sub>4</sub>:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho<sub>4</sub>:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

Tabla 11

*Relación entre la dimensión fiabilidad y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|            |  | Gestión de reclamos |
|------------|--|---------------------|
| Fiabilidad | Coeficiente de correlación de Spearman | ,832**              |
|            | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|            | N                                      | 138                 |

En la tabla 11 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.832, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre la dimensión Fiabilidad y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

Hipótesis Específica 5:

**Hi<sub>5</sub>:** Existe relación entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

**Ho<sub>5</sub>:** No existe relación entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

### **Nivel de significación**

El nivel de significación teórica considerado fue  $\alpha = 0.05$ , lo cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, puesto que las variables y sus dimensiones no presentaron normalidad en sus datos (Ver tabla 5)

### **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

No rechazar  $H_0$ : cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

Tabla 12

*Relación entre la dimensión empatía y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.*

|         |  | Gestión de reclamos |
|---------|--|---------------------|
| Empatía | Coeficiente de correlación de Spearman | ,815**              |
|         | Sig. (bilateral)                       | 0.000               |
|         | N                                      | 138                 |

En la tabla 12 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.815, lo cual indica una alta relación positiva, además de un valor “p” inferior a 0.05 que se traduce una alta significancia y permite el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye que existe relación entre la dimensión Empatía y la gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de destacar la importancia que conlleva la evaluación de la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la gestión de las reclamaciones que suelen realizar los usuarios ante algún tipo de contingencia o conflicto que se haya ocasionado producto de la interacción entre el funcionario público y usuario en las instituciones públicas. El análisis que se realice sobre la relación entre estas variables permite ofrecer alternativas de solución para el establecimiento de un adecuado funcionamiento de la administración pública en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central durante el 2021. Por lo tanto, se desarrolló una investigación de tipo básico, con diseño no experimental y de nivel correlacional, la cual tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.

De acuerdo al análisis descriptivo de la variable de satisfacción del usuario se logró determinar que un 48.55% de los usuarios se mantiene poco satisfecho con las condiciones del servicio, dado que perciben que no se toma en cuenta sus necesidades, ni se les atiende con interés al momento de realizar algún tipo de trámite en la institución. Este resultado sobre el grado de satisfacción difiere de lo señalado por Calero (2019) quien en su investigación logró determinar que un 74% de los usuarios se sentían conforme con el proceso de atención a los trámites académicos que ofrecía la institución educativa superior en la que se realizó la investigación. Estas diferencias en los niveles de satisfacción entre lo reportado por el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación y la entidad educativa derivan a que en la primera institución los trámites suelen tener mayor complejidad, debido a que si no se emplean adecuadamente los formatos o se reúne la información necesariamente puede desestimarse el avance realizado y generar retrasos y carga laboral, lo cual puede generar demoras al momento de acceder y tramitar en el mismo, a diferencia de los sistemas que han implementado en las instituciones académicas es más antiguo, por lo tanto se han revisado y actualizado las necesidades que experimenta cada uno de sus clientes,

Lo reportado anteriormente rectifica lo expuesto teóricamente por Noboa (2021) quien indica que por lo general las instituciones gubernamentales que

buscan optimizar las condiciones del servicio, deben mejorar su adaptabilidad hacia las nuevas tecnologías, si como la incorporación de personal que se encuentre capacitado con este tipo de conocimientos y destrezas profesionales.

En lo que respecta a los resultados descriptivos de la variable de gestión de reclamos, se reportó que el 65.22% de los clientes considera poco eficiente el cumplimiento de la gestión, debido que existe retrasos en el proceso y no se brinda una respuesta rápida al cliente, y aún los usuarios no logran entender el sistema virtual de reclamaciones que ha implementado recientemente. Este hallazgo complementa lo expuesto por Lagrava (2019) quien en su investigación logró determinar que toda institución mantiene una necesidad de generar un registro de incidencias y reclamaciones con respaldo digital, con el objetivo maximizar la celeridad para su búsqueda, atención y archivo, de forma que se pueda atender a más clientes en un menor lapso de tiempo. Desde una perspectiva similar, Solano (2021) logró demostrar que el uso de medios digitales corresponde a un procedimiento útil y que permite transformar la experiencia del usuario, organiza la gestión de diversas solicitudes y reclamaciones y le brinda un expediente electrónico con el cual el usuario tiene la capacidad de hacer seguimiento al estado en el que se encuentra su trámite. De acuerdo a estos resultados se afirma que cada institución independientemente del rubro requiere optimizar el uso de herramientas digitales que facilite el proceso de registro, búsqueda y atención de reclamaciones o cualquier otro tipo de solicitud, sin embargo aún lo usuarios del Ministerio Público aún se encuentran adaptando a esta realidad, dado que su implementación coincide con las limitaciones de la atención en aforo reducido y se implemente como una opción viable para seguir manteniendo la operatividad de la institución. Estos resultados demuestran la importancia que tiene la aplicación nuevas tecnologías para la agilización de reclamos, dado que mientras menor sea la acumulación de la cantidad de reclamos que requieran atención se podrá inclusive gestionar mejor el tiempo para atender otro tipo de trámites que requieren atención (García, 2015).

De acuerdo a los resultados de la tabla cruzada se reporta que un 48.6% de los usuarios señala sentirse poco satisfecho y a su vez considera que la gestión de reclamos es poco eficiente, demostrando así concordancia entre las variables. Este resultado concuerda con lo expuesto por Casanova (2018) quien buscó establecer

un aplicativo para gestionar la atención de reclamos, que al ser evaluado se detectaron deficiencias para el desarrollo de la solicitud, así como para el seguimiento del mismo, asimismo el funcionario público señaló que aún requiere ser mejorado, dado que no todas las funciones se encuentran disponibles. Asimismo, corrobora lo reportado por Ripalda (2019) que la implementación de plataformas virtuales facilita la gestión, sin embargo requiere de un periodo de revisión y detección de mejoras por parte del usuario, así como del funcionario que debe conocer su manejo para proveer soporte al usuario. La similitud entre los resultados permite reconocer que aún las instituciones públicas a nivel nacional e internacional se encuentran en un proceso de actualización, dado que el perfil del usuario ha cambiado y se percibe la interacción digital como una opción para dar celeridad a los procesos de atención solicitudes, tramites y/o reclamaciones.

En cuanto al análisis inferencial efectuado se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.818, lo cual indica que existe una relación positiva alta entre las variables de satisfacción del usuario y la gestión de reclamos. Asimismo, se reporta que el nivel de significancia de la correlación es alto, debido que el p-valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Según ello, se puede afirmar que si se implementan medidas para incrementar el nivel de satisfacción del usuario se podrá percibir un mejor cumplimiento de la gestión de los reclamos a partir de una mayor celeridad en el procesamiento de la respuesta y la garantía de ser atendido con imparcialidad. Este complementa el hallazgo de Verastegui (2019) quien sostiene que el cumplimiento de procedimientos y suministro de información al usuario puede minimizar los reclamos por parte de los usuarios de la institución y así tener mejores niveles de satisfacción por parte del usuario; por ende una buena gestión del servicio es un elemento clave para tener mayores niveles de satisfacción, y así reducir el índice de reclamaciones por la no atención de necesidades del cliente. De forma similar Calero (2019) sostiene que la implementación de sistemas para gestionar eficientemente diversos procesos y operaciones en una institución es un elemento que genera mayores niveles de satisfacción del usuario. Según la contrastación de resultados se afirma que las variables de satisfacción del usuario y gestión de reclamaciones mantiene una correlación fuerte, dado que si los clientes experimentan un buen servicio de una institución llegando a generar altos niveles de satisfacción, esto se verá relacionado

con una mejor percepción sobre el cumplimiento de la gestión de reclamaciones. Asimismo, estas afirmaciones son corroboradas teóricamente con lo expuesto por García (2015), quien considera que cuando existe una óptima gestión para la atención de reclamos un efecto inmediato es que los clientes suelen experimentar un mayor grado de satisfacción.

En cuanto a la comprobación de la primera hipótesis específica se logró determinar un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.818, lo cual que existe una relación positiva alta entre la dimensión elementos tangibles y la gestión de reclamos. De forma similar se reportó un nivel de significancia de la correlación alto, debido que el p valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Además, esto concuerda con lo expuesto por Verastegui (2019) quien señaló que la implementación de un mejor ordenamiento de las instalaciones que mejoraron el flujo de atención al usuario fueron una herramienta vital para obtener mejores evaluaciones por parte del usuario sobre el trato preferencial y la gestión de las solicitudes y reclamaciones que se realizaron en la institución. Esto indica que ante una mayor satisfacción producto de valoración de la apariencia del establecimiento, su organización y los recursos empleados para dar un mejor servicio, existe una percepción más favorable sobre la gestión de las reclamaciones (Zeithaml et al., 2012).

En cuanto a la comprobación de la segunda hipótesis específica se reportó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.821, lo cual indica una relación positiva alta entre la dimensión seguridad y la gestión de reclamos, lo cual se traduce en que a mayor satisfacción con las condiciones de que la información brindada al Ministerio Público, existirá una mejor percepción sobre la gestión de reclamos. Además, se reportó que existe un nivel de significancia de la correlación alto, debido que el p valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, este resultado se asemeja a lo señalado por Lagrava (2019) quien en su investigación reporta la seguridad con la que un sistema de gestión pueda no sólo registrar, sino también generar un respaldo de seguridad, a fin de brindar una atención rápida y fiable supone un recurso digital que puede mejorar la percepción de la gestión del proceso de reclamos en los usuarios de una determinada institución.

Mientras que, en la comprobación de la tercera hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795, lo cual indica que existe una relación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos. Asimismo, se reporta que el nivel de significancia de la correlación es alto, debido que el p-valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Este resultado permite indicar que las formas y procesos que permitan el cumplimiento de una respuesta concreta que satisfaga las necesidades del cliente es un aspecto fundamental para la gestión de las reclamaciones, dado que cuando el cliente no recibe atención oportuna a lo que demanda se puede llegar a generar mayores niveles de insatisfacción con la gestión de la institución. Esto concuerda con lo expuesto por Parra (2019) al diseñar una estrategia que permita brindar una atención oportuna a cada una de los reclamos o trámites que ofrecida la Alcaldía de Santiago de Cali, identificaron que uno de los elementos que más se valora al momento de evaluar la calidad de atención de reclamos es el tiempo de respuesta, puesto que un mayor lapso de espera desencadena mayores niveles de insatisfacción en el usuario.

En cuanto a la comprobación de la cuarta hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.832, lo cual indica que existe una relación positiva alta entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos. Asimismo, se reporta que el nivel de significancia de la correlación es alto, debido que el p-valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Este resultado pone en manifiesto que a mayor sea la capacidad del funcionario consigue obtener una valoración positiva al momento de atender al usuario, se lograrán percibir mejores niveles de la gestión de reclamación, lo cual beneficiaría a la institución. (Zeithaml et al., 2012) Esto concuerda con lo expuesto por Casanova (2018) quien sostiene que una forma de mejorar el sistema para la gestión de reclamos, no sólo debe centrarse en las necesidades del cliente, sino también en perfilar las deficiencias que se reporten del rendimiento del funcionario público que se encarga de dicha tarea, a fin de minimizar las demoras y obstáculos en el proceso de gestión de reclamos.

Finalmente, en cuanto la comprobación de la quinta hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.815, lo cual indica que existe una relación positiva alta entre la dimensión empatía de la satisfacción del

usuario y la gestión de reclamos. Asimismo, se reporta que el nivel de significancia de la correlación es alto, debido que el p-valor es igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Según ello es posible que mientras el cliente perciba que existe una mejor atención, personalizada basada en el buen trato y dar soluciones a la necesidades del cliente, desarrollar una percepción favorable sobre la gestión de reclamos que lleva a cabo dicha institución. Esto guarda relación con lo establecido por Casanova (2018) quien considera que la evaluación del perfil del usuario y sus necesidades es un elemento fundamental para mejorar la gestión de los reclamos, a fin de poder brindarles un mejor soporte a cada uno de los tipos de usuario con los que habitualmente interacciona la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

Relacionados con los objetivos

1. Se concluye que existe relación significativa y positiva alta entre la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el valor de Rho Spearman fue 0.818. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario, se incrementan los niveles de cumplimiento de la gestión de reclamos ante la atención deficiente de las necesidades del usuario.
2. Se concluye que existe relación significativa y positiva alta entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p. valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el coeficiente de Rho Spearman fue 0.818. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario sobre todas las condiciones físicas y visibles que apoya a la atención del usuario, se obtendrá una mejor percepción sobre el cumplimiento de la gestión de reclamos, producto de la garantía y equidad en la atención del proceso, así como la celeridad del mismo.
3. Se concluye que existe relación significativa y positiva alta entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p. valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el coeficiente de Rho Spearman fue 0.821. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario al apreciar una adecuada capacidad para atender cualquier tipo de contingencia derivada de la interacción usuario y funcionario, se incrementa la percepción sobre el cumplimiento de la gestión de reclamos, ante la garantía de manejar de forma rápida e imparcial de que se lleven a cabo los procedimientos necesarios para dar solución a la reclamación.
4. Se concluye que existe relación significativa y positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p. valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.795. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario por el

cumplimiento del horario y del tiempo de respuesta de un trámite, se percibe un mejor cumplimiento de la gestión de reclamos por la velocidad para procesar la información y atender las solicitudes de reclamos de los usuarios.

5. Se concluye que existe relación significativa alta entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p. valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.832, lo cual indica que existe una relación positiva y alta, demostrando así alta significancia. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario por la certeza de seguridad y cumplimiento de lo ofrecido, existe un mayor cumplimiento en el proceso de gestión de reclamos por parte de la institución, debido al ofrecimiento de garantías y protección de la identidad de los usuarios que han realizado alguna reclamación.
  
6. Se concluye que existe relación significativa alta y positiva entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación 2021, cuyo p. valor fue de 0.000 menor que 0.05 y el coeficiente de Rho Spearman fue 0.815. Por lo tanto, es posible afirmar que a mayor satisfacción del usuario por el trato personalizado y el reconocimiento de sus necesidades al ser atendido, se percibe un mejor grado de cumplimiento en el proceso de gestión de reclamos por parte de la institución, a partir del establecimiento de objetivos de mejora que beneficien la celeridad de los procesos para atender sus reclamaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. -Se recomienda a la gerencia de atención al usuario seguir profundizando la investigación que permitan reconocer que otros factores influyen en la percepción del usuario sobre el servicio que brinda el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, con el objetivo de poder rediseñar el planeamiento estratégico basado en mejorar la experiencia del cliente en cada uno de los servicios que brinda la institución.
2. Se sugiere a la gerencia seguir implementado políticas de modernización en el uso y la actualización de hardware y softwares informáticos que permitan el uso adecuado de los sistemas de gestión que permiten la tramitación de algunos servicios que brinda la institución, de modo que se simplifiquen los procedimientos para una atención más fluida.
3. Se sugiere al encargado de la gestión de reclamaciones verificar el cumplimiento de ofrecimiento de información pertinente al usuario para la realización de diversos tipos de trámites por parte de cada uno de los funcionarios, de modo que se les ofrezca un mejor acompañamiento en cada uno de los trámites que va a realizar, resolviendo dudas y orientado que los procedimientos se deben seguir para ingresar correctamente la solicitud y/o hacer seguimiento de los trámites que ha ingresado con anterioridad el usuario.
4. Se recomienda al jefe del área de atención de trámites que se verifique el cumplimiento de los plazos que se brindan para la atención de un determinado trámite o solicitud, a partir del establecimiento de metas y plazos para la ejecución de cada una de las actividades, tratando de minimizar los errores y/o retrasos, de modo que se reduzca la cantidad de reclamaciones ocasionada por algún retraso en la gestión de un trámite que afecte a los usuarios.
5. Se sugiere al jefe de atención de usuarios motivar a su personal a cargo, a través del reconocimiento público a los colaboradores que desarrollen un esfuerzo por mantener una actitud positiva y colaborativa al momento de brindar orientación y soporte al usuario, a través de lo que se esfuercen y

demuestren verdadero interés al momento de atender al usuario, a fin de mejorar la percepción y el nivel de satisfacción del usuario.

6. Se recomienda capacitar a los funcionarios, a través del desarrollo de talleres de desarrollo personal orientado en la dotación de competencias y/o habilidades socioemocionales involucradas en el servicio de atención al usuario, que favorezca un mejor trato hacia el usuario, de forma que este sea personalizado y empático, con el objetivo de que el usuario se sienta valorado en todo momento que es atendido por el funcionario, de forma que se mejore la percepción del cumplimiento de la gestión de reclamaciones de la institución.

## REFERENCIAS

- Aguilar, D., Boggiano, C. y Cuello, L. (2019). Propuesta de mejora de la información y de la gestión del procedimiento contencioso tributario en la SUNAT a través de las tecnologías de información y comunicación. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2355>
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Arias, Fideas (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica 7ª Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Bustamante, D. D., Arista, Y. M., Valle, Y. M., & Chambergo, P. T. (2018). Administración de la calidad total. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26.
- Calero, D. (2019). Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1709>
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V. y Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista ESPACIOS. ISSN*, 798, 1015.
- Casanova, R. (2018). Diseño de un aplicativo centrado en el usuario para un sistema de gestión de reclamos en el sistema de salud del Perú. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3844>
- Castellanos, L. (2020). *Diseño del proceso de gestión de peticiones, quejas, \*reclamos y sugerencias de la empresa Caudales y Muestreos SAS* [Tesis de grado, Universidad de América]. Fundación Universidad de América: <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8367>

- Corvalán, J. G. (2017). Administración Pública digital e inteligente: en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8(2), 26-66.
- Espín J. (2017). *Plan de Gestión de Quejas y Reclamos mediante ISO 10002-2004 en Óptica OM Visión* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://ug.edu.ec/bitstream/redug/32455/1/>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Granadilla, E. D. L. H., Polo, L. L., & Coronell, L. P. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 5(2), 46-76.
- Guta, A. J., & Chis, M. M. (2018). The Modernization Directions of the Public Organizations Management in Romania. *Inżynieria Mineralna*, 19.
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
- Henderson, A. (2017). *De la administración pública tradicional a la calidad en la Gestión Pública*. [Tesis de grado, Tecnológico de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/2238/9146>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: rutas
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, I. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta edición) *Editorial McGraw Hill*.
- Hernández, Y., Font, M. y Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México. McGrawHill*.
- Huamani, E. (2018). Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Registro de La Historia Clínica en Hospital Regional, Ayacucho, 2017. [Tesis de maestría,

- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., y Salas, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498.
- Lagrava A. (2021). Prototipado Tecnológico de un Sistema de Gestión de Reclamos Municipales [Tesis de licenciatura, Universidad 0 *del desempeño del sector público: Mecanismo para rendir cuentas y prestar servicios públicos con parámetros de calidad a los administrados*. [Tesis de maestría, Universidad Da Coruña]. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/18384/>
- Matas, C. R. (2018). Los retos de la Administración pública del futuro. *RICEG. Revista Internacional de Ciencias del Estado y de Gobierno*, 1(3), 315-354. <http://www.riceg.org/index.php/riceg/article/view/22/23>
- Medina, M. y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad Revista de Educación*, 15(2), 270 – 283.
- Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 15(2), 270-284.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Directiva N°001-2015-EF/45.02 “Normas y procedimiento para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios antes el Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestion/RSG021\\_2015\\_EF13.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/RSG021_2015_EF13.pdf)
- Ministerio de Salud (2015) Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de SAFAS, IPRESS y UGIPRESS Públicas, Privadas y Mixtas. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/315175/Reglamento\\_para\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_de\\_reclamos\\_y\\_quejas\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_IAFAS\\_IPRESS\\_y\\_UGIPRESS\\_p%C3%BAblicas\\_privadas\\_y\\_mixtas\\_Decreto\\_Supremo\\_N%C2%BA\\_030-2016-SA20190521-6322-1a3cdze.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/315175/Reglamento_para_la_atenci%C3%B3n_de_reclamos_y_quejas_de_los_usuarios_de_IAFAS_IPRESS_y_UGIPRESS_p%C3%BAblicas_privadas_y_mixtas_Decreto_Supremo_N%C2%BA_030-2016-SA20190521-6322-1a3cdze.pdf)
- Mogollón Marchán, E. M. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos

de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N° 055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015.

Morey, S.. (2020). Gestión innovado según modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52366>

Noboa, C. (2021). *Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2488>

Núñez, L. y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>

Ökten, S., AKMAN, E., & Akman, Ç. (2018). Modernization and Accountability in Public-Sector Administration: Turkey Example. In *Handbook of Research on Modernization and Accountability in Public Sector Management* (pp. 18-39). IGI Global.

Ongaro, E., Van Thiel, S., Massey, A., Pierre, J., & Wollmann, H. (2018). Public administration and public management research in Europe: Traditions and trends. In *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 11-39). Palgrave Macmillan, London.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Parra, S. (2019). *Estrategia para la atención oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, tramites y servicios – PQRTS, en la alcaldía de Santiago de Cali*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/25215/sparran.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ripalda, Y. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos Educación, Política y Valores*, 7(48), 1 – 16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rivera, R. (2014). Movimientos sociales y políticas públicas en el contexto de asambleas municipales constituyentes. *Administración & Desarrollo*, 43(59), 65-78.
- Rodríguez, J. y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS el coeficiente Alfa de Cronbach. *Reire Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1 – 13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.
- Sánchez, A., Najera, M., Aguayo, J., y Lirios, C. (2018). Contraste de un modelo de expectativas laborales en exmigrantes del centro de México/Contrast of a model of labor expectations in ex-migrants from central Mexico. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 11(32), 16.
- Saravia, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). En *Líneas Generales*, (2), 143-161. <http://dx.doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Sartor, M. (2019). Customer Satisfaction Analyses. In *Quality Management: Tools, Methods, and Standards*. Emerald Publishing Limited.
- Shafei, I., Walburg, J., & Taher, A. (2019). Verifying alternative measures of healthcare service quality. *International journal of health care quality assurance*.
- Solano, J. (2021). *Desarrollo e implementación del expediente digital en la Administración Pública en Colombia: Futuras concepciones para llegar a la virtualidad de los procesos judiciales y administrativas*. [Tesis de licenciatura,

- Todoruț, A. y Tselentis, V. (2018). Digital technologies and the modernization of public administration. *Calitatea-acces la succes*.
- Verastegui, M. (2017). Propuesta de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la unidad de Gestión Educativa Local, Jaén 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6242>
- Zamora-Boza, C., Arrobo, N., y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06).
- Zeithaml, V. A. (2018). How do you measure service quality. *Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*, 35.
- Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO     | DEFINICIÓN - CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN              | INDICADORES   | ITEMS        | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------|---|--|------------------------|---|--------------|--------------------|
| Satisfacción del usuario | La satisfacción del usuario está vinculada con la calidad de atención, en la cual se toman en consideración las percepciones reales por parte del usuario y las expectativas que se habían formado previamente en la mentalidad del cliente (Zeithaml, 2018). | El análisis será realizado a través del modelo SERVQUAL propuesto por Berry, Parasuraman y Zeithaml, el cual ha sido ampliamente validado por su aspecto multidimensional que permite reconocer diversos factores que pueden provocar insatisfacción en el usuario, a fin de proponer acciones de mejora para incremento de calidad en la atención. Este modelo plantea la siguiente estructura factorial: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. | Elementos Tangibles    | Infraestructura<br>Recursos y equipos<br>Apariencia del personal  | Del 1 al 4   | Ordinal            |
|                          |   |  | Fiabilidad             | Eficacia<br>Eficiencia<br>Efectividad   | Del 5 al 9   |                    |
|                          |   |  | Capacidad de respuesta | Horario de atención<br>Duración del proceso<br>Disposición del personal   | Del 10 al 14 |                    |
|                          |   |  | Seguridad              | Seguridad en el servicio<br>Agilidad en el trámite<br>Profesionalismo   | Del 15 al 18 |                    |
|                          |   |  | Empatía                | Atención diferenciada<br>Comprensión al usuario<br>Empatía en el servicio   | Del 19 al 22 |                    |
| Gestión de reclamaciones | Proceso que permite atender los reclamos originados por los conflictos entre el usuario y un área de una institución (Castillo, 2012).  | De acuerdo con García (2014) la variable de gestión de reclamos se basa en dos grandes elementos: Proceso y enfoque en el cliente.   | Procesos               | Información adecuada<br>Facilidad de iniciar un proceso<br>Velocidad de tratamiento<br>Equidad e imparcialidad en el manejo | Del 1 al 12  | Ordinal            |
|                          |   |  | Enfocado al cliente    | Gratitud<br>Protección de identidad<br>Orientación<br>Garantías en rendición de cuentas<br>Objetivos de mejora              | Del 13 al 24 |                    |

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

| -  | PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN   | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN   | HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN  | MÉTODO   |
|--|--|---|--|--|
| <p>Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021</p> | <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cuál es la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar la relación entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Determinar el nivel de la satisfacción del usuario en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis General:</b><br/>Hi: Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b><br/>Existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía de la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021.</p> | <p>-Diseño de la Inv. Diseño no experimental correlacional, transversal</p> <p>-Tipo de Investigación - Basica</p> <p>-Enfoque: cuantitativo</p> <p>-Población:216 usuarios</p> <p>-Muestra: 138 usuarios</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario de Satisfacción del usuario.</p> <p>Cuestionario de Gestión de reclamos.</p> <p>-Método de análisis</p> |

### Anexo 3: Determinación de muestra

En la presente investigación se hallará el tamaño de la muestra en base a la fórmula de tamaño de muestra finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{216 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (216 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 138$$

Con respecto a los criterios de selección considerados en el estudio se informan los siguientes:

**Criterios de inclusión:** Se consideraran a usuarios de ambos sexos, cuyas edades oscilaron entre 18 a 70 años y que hayan realizado alguna reclamación por la atención recibida en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación en la sede central durante el año 2021.

**Criterios de Exclusión:** Usuarios que no hayan deseado participar voluntariamente en el estudio. Usuarios que presenten alguna discapacidad visual o auditiva que impida dar una respuesta al cuestionario virtual administrado. Usuarios que hayan realizado alguna reclamación que haya sido desestimada por incoherencia en el fundamento del reclamo.

## Anexo 4: Cuestionario de Satisfacción del cliente



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la satisfacción al usuario del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación Sede Central 2021.

Consta de una serie de preguntas semiestructuradas. Al dar lectura a cada una de ella, concéntrese para dar una respuesta que proporcione de forma fidedigna y confiable su forma de pensar, sentir o actuar en determinada situación. La información que se recolecte tiene por objetivo la realización de trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende.

*Muchas gracias por su valiosa colaboración*

Parte I – Información sociodemográfica:

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
 Organización en la que labora: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

En las proposiciones o reactivos que se presentan a continuación, existen cinco (5) alternativas de respuesta, responda según su apreciación.

- Señale con una equis (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte al encuestador.

**PARTE II- Cuestionario**

**Leyenda:**

1-Totalmente desacuerdo    2- Desacuerdo    3-Indeciso    4- De acuerdo    5- Totalmente de acuerdo

| ELEMENTOS TANGIBLES |   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1                   | El Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central cuenta con equipamiento actualizado y moderno. |   |   |   |   |   |
| 2                   | La infraestructura de la institución denota ser adecuada.   |   |   |   |   |   |
|                     | La apariencia de los equipos y recursos físicos de la institución son adecuados para                      |   |   |   |   |   |

|                               |   |          |          |          |          |          |
|-------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 3                             | los servicios que ofrece.   |          |          |          |          |          |
| 4                             | El personal que labora en la institución denota una apariencia formal   |          |          |          |          |          |
| <b>Seguridad</b>              |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 5                             | El personal que brinda servicio en la institución transmite confianza.  |          |          |          |          |          |
| 6                             | Me siento seguro en los trámites y/o solicitudes que realizo con el personal de la institución.                                   |          |          |          |          |          |
| 7                             | El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver cualquier inconveniente.  |          |          |          |          |          |
| 8                             | En la institución recibo orientación pertinente para realizar mis trámites de forma segura.                                       |          |          |          |          |          |
| 9                             | El personal ofrece seguridad y fiabilidad en el servicio que brinda   |          |          |          |          |          |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 10                            | La institución mantiene una buena comunicación con sus usuarios.  |          |          |          |          |          |
| 11                            | En la institución se esfuerzan por dar cumplimiento a los reclamos que se les plantea   |          |          |          |          |          |
| 12                            | Considera que es positiva la capacidad de respuesta que ejecutan los servidores públicos al ejecutar sus servicios público        |          |          |          |          |          |
| 13                            | En la institución se esfuerzan para mejorar la atención de los usuarios.  |          |          |          |          |          |
| 14                            | El personal de la institución se compromete en buscar soluciones a petición del usuario.  |          |          |          |          |          |
| <b>FIABILIDAD</b>             |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 15                            | Considero que el servicio que brinda el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación es eficiente.                                  |          |          |          |          |          |
| 16                            | Se me brinda toda la información necesaria para presentar mi reclamación.   |          |          |          |          |          |
| 17                            | Los funcionarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación se esfuerzan para prevenir errores en la ejecución de su trabajo. |          |          |          |          |          |
| 18                            | He recibido solución rápida a las reclamaciones presentadas   |          |          |          |          |          |
| <b>EMPATÍA</b>                |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 19                            | El personal de la institución me ofrece un trato personalizado cuando me atiende.   |          |          |          |          |          |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>20</b> | El personal de la institución comprende mis necesidades y me apoya en mis trámites. |  |  |  |  |  |
| <b>21</b> | Los funcionarios de la institución manifiestan empatía al momento de atender.       |  |  |  |  |  |
| <b>22</b> | La institución da celeridad a los trámites para evitar reclamaciones.               |  |  |  |  |  |

## Cuestionario de Gestión de reclamos



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la gestión de reclamos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación Sede Central 2021.

Consta de una serie de preguntas semiestructuradas. Al dar lectura a cada una de ella, concéntrese para dar una respuesta que proporcione de forma fidedigna y confiable su forma de pensar, sentir o actuar en determinada situación. La información que se recolecte tiene por objetivo la realización de trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende.

*Muchas gracias por su valiosa colaboración*

#### Parte I – Información sociodemográfica:

Sexo: \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
 Organización en la que labora: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### **Instrucciones:**

En las proposiciones o reactivos que se presentan a continuación, existen cinco (5) alternativas de respuesta, responda según su apreciación.

- Señale con una equis (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte al encuestador.

#### **PARTE II- Cuestionario**

##### **Leyenda:**

1-Totalmente desacuerdo    2- Desacuerdo    3-Indeciso    4- De acuerdo    5- Totalmente de acuerdo

| <b>PROCESOS</b> |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1               | La institución brinda información necesaria para realizar un reclamo.                         |          |          |          |          |          |
| 2               | La institución brinda facilidades para realizar las reclamaciones dentro del establecimiento. |          |          |          |          |          |
|                 | Considera que la institución pone atención  |          |          |          |          |          |

|                            |   |          |          |          |          |          |
|----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 3                          | de forma adecuada a las reclamaciones que se realizan.  |          |          |          |          |          |
| 4                          | Considera que la institución ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.                       |          |          |          |          |          |
| 5                          | Considera que la institución informa de forma práctica sobre las resoluciones de la queja o reclamo.        |          |          |          |          |          |
| 6                          | El personal de la institución brinda respuestas indicadas para la atención de los reclamos.                 |          |          |          |          |          |
| 7                          | La institución brinda una respuesta rápida a las reclamaciones.   |          |          |          |          |          |
| 8                          | La institución brinda información sobre el proceso de la reclamación.                                       |          |          |          |          |          |
| 9                          | La institución le ha brindado información adecuada sobre sus reclamos.                                      |          |          |          |          |          |
| 10                         | La institución resuelve las reclamaciones de forma imparcial y equitativa.                                  |          |          |          |          |          |
| 11                         | La institución resuelve las reclamaciones de forma favorable para el usuario.                               |          |          |          |          |          |
| 12                         | Los reclamos que ha realizado hasta la actualidad se han resuelto de forma imparcial.                       |          |          |          |          |          |
| <b>ENFOCADO AL CLIENTE</b> |   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 13                         | La institución informa continuamente a los ciudadanos que no existe cobro por el registro d reclamación.    |          |          |          |          |          |
| 14                         | Los funcionarios son honestos y no reciben ningún tipo de coima para acelerar el trámite de reclamación.    |          |          |          |          |          |
| 15                         | Los funcionarios de la institución mantienen profesionalismo ético en proceso de atención de reclamaciones. |          |          |          |          |          |
| 16                         | Existen algún problema al momento de registrar la reclamación.  |          |          |          |          |          |
| 17                         | Considera que la institución divulga la información personal que brindo en su reclamación                   |          |          |          |          |          |
| 18                         | Considera que la institución no toma enserio las reclamaciones que se registran.                            |          |          |          |          |          |
| 19                         | Los funcionarios de la institución brindan una buena orientación en el proceso de gestión de reclamos.      |          |          |          |          |          |
| 20                         | Los funcionarios de la institución se encuentran capacitados para la resolución de reclamos.                |          |          |          |          |          |
| 21                         | Los funcionarios de la institución que se   |          |          |          |          |          |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | encarga de la gestión de reclamos es el idóneo.  |  |  |  |  |  |
| 22 | Considera que los funcionarios de la institución presentan disposición para mejorar el proceso de atención de reclamos.  |  |  |  |  |  |
| 23 | Considera que desde el tiempo en que ha realizado alguna reclamación en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación ha mejorado la gestión de los mismos.                        |  |  |  |  |  |
| 24 | Percibe que existe una mejora en la comunicación por parte de los funcionarios de la institución para disminuir el volumen de reclamaciones relacionadas con la atención recibida. |  |  |  |  |  |

## Anexo 5: Solicitud de autorización de ejecución de proyecto de investigación

Lima, 28 de Octubre del 2021

SOLICITUD N° 002 -2021

Srs.  
MINISTERIO PÚBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN

**CARGO**

Presente. -

**Asunto** : Solicito autorización para el uso del nombre del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación para el desarrollo de Tesis en la Maestría de Gestión Pública.

**Referencia** : Solicitud N° 001 – 2021.

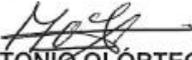
**Expediente** : 0006551-2021

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho de su digno cargo, para solicitarle, se digne a disponer ante quien corresponda brindarme su apoyo con la autorización para el uso del nombre del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, para el desarrollo de Tesis en la Maestría de Gestión Pública, en mi calidad de estudiante de posgrado de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, significando que el solicitante es colaborador de esta institución desarrollando la función de Asistente de Gestión en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional, realizando su investigación académica teniendo como título de investigación "**Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación - 2021**", requisito necesario para cumplir con las exigencias académicas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Por las consideraciones expuestas agradeceré respetuosamente se digne a disponer ante quien corresponda acceder a mi solicitud, para la sustentación de mi pedido adjunto mi ficha de matrícula y el modelo de la autorización que estaría bisado por el representante de la institución.

Agradecido por la atención que merezca la presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

  
**MIGUEL ANTONIO OLORTEGUI TORRES**  
Asistente de Gestión – OSEDENA  
DNI N° 41963057



## Anexo 6: Validación de Instrumentos

### Satisfacción del usuario



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central cuenta con equipamiento actualizado y moderno.                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La infraestructura de la institución denota ser adecuada.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | La apariencia de los equipos y recursos físicos de la institución son adecuados para los servicios que ofrece.                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El personal que labora en la institución denota una apariencia formal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | El personal que brinda servicio en la institución transmite confianza.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Me siento seguro en los trámites y/o solicitudes que realizo con el personal de la institución.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver cualquier inconveniente.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | En la institución recibo orientación pertinente para realizar mis trámites de forma segura.                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | El personal ofrece seguridad y fiabilidad en el servicio que brinda   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10 | La institución mantiene una buena comunicación con sus usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | En la institución se esfuerzan por dar cumplimiento a los reclamos que se les plantea   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12 | Considera que es positiva la capacidad de respuesta que ejecutan los servidores públicos al ejecutar sus servicios público        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | En la institución se esfuerzan para mejorar la atención de los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | El personal de la institución se compromete en buscar soluciones a petición del usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 15 | Considero que el servicio que brinda el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación es eficiente.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Se me brinda toda la información necesaria para presentar mi reclamación.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | Los funcionarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación se esfuerzan para prevenir errores en la ejecución de su trabajo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | He recibido solución rápida a las reclamaciones presentadas   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 19 | El personal de la institución me ofrece un trato personalizado cuando me atiende.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 20 | El personal de la institución comprende mis necesidades y me apoya en mis trámites. | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución manifiestan empatía al momento de atender.       | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La institución da celeridad a los trámites para evitar reclamaciones.               | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAÚL GUTIERREZ CANALES ..... DNI: 41167643 .....

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS - CAC N° 46764 .....

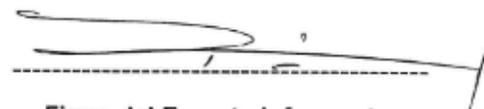
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

12 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| Nº   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>    |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central cuenta con equipamiento actualizado y moderno.                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La infraestructura de la institución denota ser adecuada.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | La apariencia de los equipos y recursos físicos de la institución son adecuados para los servicios que ofrece.                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El personal que labora en la institución denota una apariencia formal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>             |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | El personal que brinda servicio en la institución transmite confianza.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Me siento seguro en los trámites y/o solicitudes que realizo con el personal de la institución.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver cualquier inconveniente.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | En la institución recibo orientación pertinente para realizar mis trámites de forma segura.                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | El personal ofrece seguridad y fiabilidad en el servicio que brinda   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10   | La institución mantiene una buena comunicación con sus usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11   | En la institución se esfuerzan por dar cumplimiento a los reclamos que se les plantea   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12   | Considera que es positiva la capacidad de respuesta que ejecutan los servidores públicos al ejecutar sus servicios público        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13   | En la institución se esfuerzan para mejorar la atención de los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14   | El personal de la institución se compromete en buscar soluciones a petición del usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>              |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 15   | Considero que el servicio que brinda el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación es eficiente.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16   | Se me brinda toda la información necesaria para presentar mi reclamación.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17   | Los funcionarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación se esfuerzan para prevenir errores en la ejecución de su trabajo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18   | He recibido solución rápida a las reclamaciones presentadas   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>                |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 19   | El personal de la institución me ofrece un trato personalizado cuando me atiende.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 20 | El personal de la institución comprende mis necesidades y me apoya en mis trámites. | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución manifiestan empatía al momento de atender.       | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La institución da celeridad a los trámites para evitar reclamaciones.               | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIO ARTURO, MALPARTIDA OLIVERA    DNI: 09488677

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL, CAL N° 69720

- <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

15 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| N°   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>    |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El Ministerio Público – Fiscalía de la Nación sede central cuenta con equipamiento actualizado y moderno.                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La infraestructura de la institución denota ser adecuada.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | La apariencia de los equipos y recursos físicos de la institución son adecuados para los servicios que ofrece.                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El personal que labora en la institución denota una apariencia formal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>             |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | El personal que brinda servicio en la institución transmite confianza.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Me siento seguro en los trámites y/o solicitudes que realizo con el personal de la institución.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver cualquier inconveniente.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | En la institución recibo orientación pertinente para realizar mis trámites de forma segura.                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | El personal ofrece seguridad y fiabilidad en el servicio que brinda   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10   | La institución mantiene una buena comunicación con sus usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11   | En la institución se esfuerzan por dar cumplimiento a los reclamos que se les plantea   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12   | Considera que es positiva la capacidad de respuesta que ejecutan los servidores públicos al ejecutar sus servicios público        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13   | En la institución se esfuerzan para mejorar la atención de los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14   | El personal de la institución se compromete en buscar soluciones a petición del usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>              |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 15   | Considero que el servicio que brinda el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación es eficiente.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16   | Se me brinda toda la información necesaria para presentar mi reclamación.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17   | Los funcionarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación se esfuerzan para prevenir errores en la ejecución de su trabajo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18   | He recibido solución rápida a las reclamaciones presentadas   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>                |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 19   | El personal de la institución me ofrece un trato personalizado cuando me atiende.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 20 | El personal de la institución comprende mis necesidades y me apoya en mis trámites. | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución manifiestan empatía al momento de atender.       | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La institución da celeridad a los trámites para evitar reclamaciones.               | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IGNACIO TEODORO YAURI CUADROS ..... DNI: 43361331 .....

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL - CALNO 09453 .....

<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

14 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante.

## Gestión de Reclamos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE RECLAMOS

| Nº                           | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>a1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|------------------------------|---|---------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                              |   | Si                        | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS</b> |   |                           |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                            | La institución brinda información necesaria para realizar un reclamo.                                       | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                            | La institución brinda facilidades para realizar las reclamaciones dentro del establecimiento.               | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                            | Considera que la institución pone atención de forma adecuada a las reclamaciones que se realizan.           | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                            | Considera que la institución ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.                       | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5                            | Considera que la institución informa de forma práctica sobre las resoluciones de la queja o reclamo.        | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                            | El personal de la institución brinda respuestas indicadas para la atención de los reclamos.                 | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                            | La institución brinda una respuesta rápida a las reclamaciones.   | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                            | La institución brinda información sobre el proceso de la reclamación.                                       | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                            | La institución le ha brindado información adecuada sobre sus reclamos.                                      | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                           | La institución resuelve las reclamaciones de forma imparcial y equitativa.                                  | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                           | La institución resuelve las reclamaciones de forma favorable para el usuario.                               | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                           | Los reclamos que ha realizado hasta la actualidad se han resuelto de forma imparcial.                       | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2</b>           |   |                           |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                           | La institución informa continuamente a los ciudadanos que no existe cobro por el registro d reclamación.    | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                           | Los funcionarios son honestos y no reciben ningún tipo de coima para acelerar el trámite de reclamación.    | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                           | Los funcionarios de la institución mantienen profesionalismo ético en proceso de atención de reclamaciones. | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                           | Existen algún problema al momento de registrar la reclamación.  | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17                           | Considera que la institución divulga la información personal que brindo en su reclamación                   | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18                           | Considera que la institución no toma en serio las reclamaciones que se registran.                           | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                           | Los funcionarios de la institución brindan una buena orientación en el proceso de gestión de reclamos.      | X                         |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | Los funcionarios de la institución se encuentran capacitados para la resolución de reclamos.   | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución que se encarga de la gestión de reclamos es el idóneo.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Considera que los funcionarios de la institución presentaN disposición para mejorar el proceso de atención de reclamos.  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera que desde el tiempo en que ha realizado alguna reclamación en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación ha mejorado la gestión de los mismos.                        | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Percibe que existe una mejora en la comunicación por parte de los funcionarios de la institución para disminuir el volumen de reclamaciones relacionadas con la atención recibida. | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: RAÚL GUTIERREZ CANALES ..... DNI: 41167643 .....

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS - CIAL Nº 46764 .....

- <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

12 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE RECLAMOS**

| Nº                           | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                              |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                            | La institución brinda información necesaria para realizar un reclamo.                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                            | La institución brinda facilidades para realizar las reclamaciones dentro del establecimiento.               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                            | Considera que la institución pone atención de forma adecuada a las reclamaciones que se realizan.           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                            | Considera que la institución ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5                            | Considera que la institución informa de forma práctica sobre las resoluciones de la queja o reclamo.        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                            | El personal de la institución brinda respuestas indicadas para la atención de los reclamos.                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                            | La institución brinda una respuesta rápida a las reclamaciones.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                            | La institución brinda información sobre el proceso de la reclamación.                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                            | La institución le ha brindado información adecuada sobre sus reclamos.                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                           | La institución resuelve las reclamaciones de forma imparcial y equitativa.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                           | La institución resuelve las reclamaciones de forma favorable para el usuario.                               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                           | Los reclamos que ha realizado hasta la actualidad se han resuelto de forma imparcial.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2</b>           |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                           | La institución informa continuamente a los ciudadanos que no existe cobro por el registro d reclamación.    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                           | Los funcionarios son honestos y no reciben ningún tipo de coima para acelerar el trámite de reclamación.    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                           | Los funcionarios de la institución mantienen profesionalismo ético en proceso de atención de reclamaciones. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                           | Existen algún problema al momento de registrar la reclamación.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17                           | Considera que la institución divulga la información personal que brindo en su reclamación                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18                           | Considera que la institución no toma enserio las reclamaciones que se registran.                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                           | Los funcionarios de la institución brindan una buena orientación en el proceso de gestión de reclamos.      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | Los funcionarios de la institución se encuentran capacitados para la resolución de reclamos.   | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución que se encarga de la gestión de reclamos es el idóneo.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Considera que los funcionarios de la institución presentaN disposición para mejorar el proceso de atención de reclamos.  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera que desde el tiempo en que ha realizado alguna reclamación en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación ha mejorado la gestión de los mismos.                        | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Percibe que existe una mejora en la comunicación por parte de los funcionarios de la institución para disminuir el volumen de reclamaciones relacionadas con la atención recibida. | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIO ARTURO, MALPARTIDA OLIVERA    DNI: 09488677

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL - CAL N° 69720

- <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

15 de 10 del 2021

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE RECLAMOS**

| Nº | DIMENSIONES / items   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS</b>  |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | La institución brinda información necesaria para realizar un reclamo.                                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | La institución brinda facilidades para realizar las reclamaciones dentro del establecimiento.               | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera que la institución pone atención de forma adecuada a las reclamaciones que se realizan.           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | Considera que la institución ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 5  | Considera que la institución informa de forma práctica sobre las resoluciones de la queja o reclamo.        | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6  | El personal de la institución brinda respuestas indicadas para la atención de los reclamos.                 | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | La institución brinda una respuesta rápida a las reclamaciones.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8  | La institución brinda información sobre el proceso de la reclamación.                                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | La institución le ha brindado información adecuada sobre sus reclamos.                                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | La institución resuelve las reclamaciones de forma imparcial y equitativa.                                  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 11 | La institución resuelve las reclamaciones de forma favorable para el usuario.                               | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 12 | Los reclamos que ha realizado hasta la actualidad se han resuelto de forma imparcial.                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 13 | La institución informa continuamente a los ciudadanos que no existe cobro por el registro de reclamación.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 14 | Los funcionarios son honestos y no reciben ningún tipo de coima para acelerar el trámite de reclamación.    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 15 | Los funcionarios de la institución mantienen profesionalismo ético en proceso de atención de reclamaciones. | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 16 | Existen algún problema al momento de registrar la reclamación.  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 17 | Considera que la institución divulga la información personal que brindo en su reclamación                   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 18 | Considera que la institución no toma en serio las reclamaciones que se registran.                           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 19 | Los funcionarios de la institución brindan una buena orientación en el proceso de gestión de reclamos.      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | Los funcionarios de la institución se encuentran capacitados para la resolución de reclamos.   | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Los funcionarios de la institución que se encarga de la gestión de reclamos es el idóneo.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Considera que los funcionarios de la institución presentaN disposición para mejorar el proceso de atención de reclamos.  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera que desde el tiempo en que ha realizado alguna reclamación en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación ha mejorado la gestión de los mismos.                        | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Percibe que existe una mejora en la comunicación por parte de los funcionarios de la institución para disminuir el volumen de reclamaciones relacionadas con la atención recibida. | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IGNACIO TEODORO PAIKI CUADROS ..... DNI: 43361331 .....

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL OAL N° 59453 .....

<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

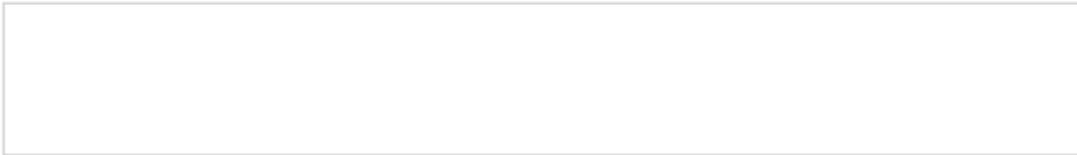
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 14 de 10 del 2021 .....

Firma del Experto Informante.

## Anexo 7: Validación de datos de Juez validado por SUNEDU

2/12/21 23:11



### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| GUTIERREZ CANALES,<br>MARIO RAUL<br>DNI 41167643 | <b>BACHILLER EN DERECHO</b><br>Fecha de diploma: 30/03/2005<br>Modalidad de estudios: -   | PONTIFICIA UNIVERSIDAD<br>CATÓLICA DEL PERÚ<br><i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CANALES,<br>MARIO RAUL<br>DNI 41167643 | <b>ABOGADO</b><br>Fecha de diploma: 25/06/2008<br>Modalidad de estudios: -  | PONTIFICIA UNIVERSIDAD<br>CATÓLICA DEL PERÚ<br><i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CANALES,<br>MARIO RAUL<br>DNI 41167643 | <b>MAGISTER EN DERECHO</b><br>MENCION EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y<br>DERECHOS HUMANOS<br>Fecha de diploma: 05/09/2014<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR<br>DE SAN MARCOS<br><i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CANALES,<br>MARIO RAUL<br>DNI 41167643 | <b>MAGISTER EN DERECHO</b><br>CON MENCION EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y<br>DERECHOS HUMANOS<br>Fecha de diploma: 05/09/2014<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR<br>DE SAN MARCOS<br><i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CANALES,<br>MARIO RAUL<br>DNI 41167643 | <b>TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO<br/>EN DERECHO PARLAMENTARIO, ELECCIONES Y<br/>ESTUDIOS LEGISLATIVOS</b><br>Fecha de Diploma: 18/07/2017<br><i>TIPO:</i><br><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de<br>Reconocimiento: 21/05/2019<br><br><b>Modalidad de estudios:</b><br><b>Duración de estudios:</b> | Universidad Complutense de Madrid<br><i>ESPAÑA</i>         |



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>BACHILLER EN EDUCACION</b><br>Fecha de diploma: 01/06/2007<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD PRIVADA SAN<br>PEDRO<br><i>PERU</i>                          |
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA</b><br>EN LA ESPECIALIDAD DE FORMACION LABORAL, CON<br>MENCION EN ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD<br>Fecha de diploma: 02/08/2007<br>Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PRIVADA SAN<br>PEDRO<br><i>PERU</i>                          |
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS</b><br><b>POLICIALES</b><br>Fecha de diploma: 07/12/2010<br>Modalidad de estudios: -  | ESCUELA DE OFICIALES DE LA<br>POLICIA NACIONAL DEL PERÚ<br><i>PERU</i>   |
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>BACHILLER EN DERECHO</b><br>Fecha de diploma: 27/01/16<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL  | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO<br>DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>ABOGADO</b><br>Fecha de diploma: 30/03/16<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL   | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO<br>DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| MALPARTIDA<br>OLIVERA, MARIO<br>ARTURO<br>DNI 09488677 | <b>MAESTRO EN DERECHO PROCESAL PENAL CON</b><br><b>MENCIÓN EN DESTREZAS Y TÉCNICAS DE LITIGACIÓN</b><br><b>ORAL</b><br>Fecha de diploma: 05/09/19<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL            | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO<br>DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |

|  |
|--|
|  |
|--|

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| <b>Graduado</b>                                   | <b>Grado o Título</b>   | <b>Institución</b>   |
|---|---|--|
| YAURI CUADROS, IGNACIO<br>TEODORO<br>DNI 43361331 | <b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS</b><br>Fecha de diploma: 24/10/2011<br>Modalidad de estudios: -        | UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES<br><i>PERU</i>                     |
| YAURI CUADROS, IGNACIO<br>TEODORO<br>DNI 43361331 | <b>ABOGADO</b><br>Fecha de diploma: 14/05/2012<br>Modalidad de estudios: -  | UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO<br><i>PERU</i> |
| YAURI CUADROS, IGNACIO<br>TEODORO<br>DNI 43361331 | <b>MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL</b><br>Fecha de diploma: 11/07/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i>                 |

## **Anexo 8: Fiabilidad de los instrumentos de medición**

Tabla 13

*Tamaño de la prueba piloto para el Cuestionario de Satisfacción del usuario*

| Participantes | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| Incluido      | 30 | 100,0 |
| Excluido      | 0  | ,0    |
| Total         | 30 | 100,0 |

La tabla 13 indica que han participado 30 usuarios en la prueba piloto del Cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Tabla 14

*Coeficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de Satisfacción al usuario*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,967             | 22             |

En la tabla 14 se muestra que según la aplicación de la prueba piloto del Cuestionario de Satisfacción al Usuario se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de .967, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.

Tabla 15

*Tamaño de la prueba piloto para el Cuestionario de Satisfacción del usuario*

| Participantes | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| Incluido      | 30 | 100,0 |
| Excluido      | 0  | ,0    |
| Total         | 30 | 100,0 |

La tabla 15 indica que han participado 30 usuarios en la prueba piloto del Cuestionario de Gestión de Reclamos

Tabla 16

*Coefficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de Gestión de Reclamos*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,980             | 24             |

En la tabla 16 se muestra que según la aplicación de la prueba piloto del Cuestionario de Gestión de reclamos se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de .980, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.

## Anexo 9: Autorización de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Nombre de la Organización:                                  | RUC: 2013137030J.       |
| <i>Ministerio Público - Fiscalía de la Nación</i>           |                         |
| Nombre del Titular o Representante legal:                   |                         |
| Nombres y Apellidos<br><i>Edwing Emigdio Saldaña Vargas</i> | DNI:<br><i>16401396</i> |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>1</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                  |
| Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2021 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Gestión Pública   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Miguel Antonio Olórtegui Torres   | DNI:<br>41963057 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

**(Titular o Representante legal de la Institución)**



*Edwing Emigdio Saldaña Vargas*  
GERENTE  
OFICINA DE SEGURIDAD Y  
DEFENSA NACIONAL

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 10: Resolución de aprobación de tesis



RJ. N° 4185-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4185-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 9 de noviembre de 2021

#### VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) **Espinoza Rivera Marco Aurelio** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

**"Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021"**

presentado por el (la) estudiante:

**Miguel Antonio Olórtegui Torres**

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

#### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** Aprobar el proyecto de tesis **Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021**, presentado por el (la) Bach. **Miguel Antonio Olórtegui Torres**, con Código: **7000511352**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

**Art. 2°.-** Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **Reforma y Modernización del Estado**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

**Art. 3°.-** Designar al Mtro(a). Dr(a). **Espinoza Rivera Marco Aurelio** como asesor metodólogo del proyecto de tesis:  
*Satisfacción del Usuario y Gestión de Reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021.*

*Regístrese, comuníquese y archívese.*

  
  
**Ommero Trinidad Vargas, MBA**  
Jefe (e)  
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte