



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del despacho fiscal y calidad de atención en el Distrito  
Fiscal de Lima Norte, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mejía Tadeo, Raul Francisco ([orcid.org/0000-0001-8997-6234](https://orcid.org/0000-0001-8997-6234))

**ASESOR:**

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel ([orcid.org/0000-0003-3210-9433](https://orcid.org/0000-0003-3210-9433))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía todos los días, a mi amada madre Betty y hermano Junior por su incansable apoyo y fortaleza para perseverar en el logro de cada uno de mis objetivos y sueños.

A todos mis colegas y hermanos en Cristo que han sido los promotores de mi desarrollo personal y profesional. Fuente de inspiración en esta lucha en contra de la violencia en el ámbito familiar.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que es la pionera en brindar oportunidad a miles de profesionales que como en mi caso buscamos enriquecer nuestro dominio en el conocimiento y engrandecimiento de nuestra profesión.

A los usuarios que han colaborado en el desarrollo de esta investigación, ya que, sin ellos no habría sido posible recolectar información fidedigna sobre la problemática que ha sido motivo de nuestra indagación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población y muestra	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	26
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
4.1. Resultados descriptivos	29
4.2. Resultados inferenciales	33
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
Anexos	57

## Índice de tablas

Tabla 1: Juicio de expertos sobre gestión del despacho fiscal.	99
Tabla 2: Juicio de expertos sobre calidad de atención.	99
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad para los instrumentos de medición.	99
Tabla 4: Rangos de correlación según el Baremo para Spearman.	100
Tabla 5: Niveles según dimensiones de la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	30
Tabla 6: Niveles según dimensiones de la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	32
Tabla 7: Prueba de Spearman para la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte	33
Tabla 8: Prueba de Spearman para la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	34
Tabla 9: Prueba de Spearman para la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	35
Tabla 10: Prueba de Spearman para la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	36
Tabla 11: Prueba de Spearman para la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	37
Tabla 12: Operacionalización de la gestión del despacho fiscal.	57
Tabla 13: Operacionalización de la calidad de atención (Modelo SERVQUAL)	58
Tabla 14: Ficha técnica del instrumento para medir gestión del despacho fiscal.	78
Tabla 15: Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de atención.	78
Tabla 16: Niveles de la variable gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	90
Tabla 17: Niveles de la variable calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.	90

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Porcentajes sobre la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte	29
Figura 2: Porcentajes sobre la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte	31
Figura 3: Porcentajes sobre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte	27
Figura 4: Porcentajes sobre las dimensiones de la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte	28

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022. Para lograr este objetivo se diseñó un plan metodológico que respondía a la naturaleza del estudio.

La investigación fue de enfoque cuantitativo y tipo básica, diseño no experimental, transversal – correlacional. Tuvo como población a 400 usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar. La muestra se conformó por 197 usuarios. Se recolectó información a través de dos cuestionarios uno de ellos fue adaptado del modelo SERVQUAL.

Que concluyó que existe relación significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad de atención en la sede del distrito fiscal de lima norte. Lo cual implica que, si se gestiona de manera más eficiente, la calidad de atención será percibida como buena, sin que ello implique causalidad. Esto en debido a que el valor de la significancia  $p = ,000 < ,050$  y  $Rho = ,863$  que describe un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables.

*Palabras clave:* familiar, gestión, servqual, usuario, violencia.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the Tax Office Management and the Quality of Service at the Headquarters of the Fiscal District of Lima Norte, 2022. To achieve this objective, a methodological plan was designed that responded to the nature of the study.

The research had a quantitative approach and a basic type, with a non-experimental, cross-correlational design. Its population was 400 users of a Headquarters of the Fiscal District of Lima Norte Specialized in Violence Against Women and Members of the Family Group. The sample was made up of 197 users and was selected through a simple random probabilistic sample. Information was collected through two questionnaires, one of which was adapted from the SERVQUAL model.

It was concluded that there is a significant relationship between the management of the fiscal office and the quality of care at the headquarters of the fiscal district of Lima Norte. This implies that, if it is managed more efficiently, the quality of care will be perceived as good, without this implying causality. This is because the value of significance  $p = .000 < .050$  and  $Rho = .863$ , which describes a very strong level of positive relationship between the variables.

*Keywords:* family, management, servqual, user, violence.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito jurídico, desde siempre ha existido la preocupación, porque cada país alcance un alto nivel de eficiencia y sobre todo eficacia en la administración de justicia. De ahí que, dentro de los mecanismos de la administración de justicia los Estados han creado entidades encargadas y responsables de velar por los derechos de los ciudadanos a las cuales se conoce como Ministerio Público, de Justicia o Fiscalías en algunos Estados.

En España, por ejemplo, de acuerdo con el Código del Ministerio Fiscal (2022) la misión que tiene esta institución es la de promover y fomentar diversas acciones de justicia, el cual busca defender y garantizar la legalidad y los derechos de cada persona, procurando ante todos los tribunales judiciales la satisfacción del interés social.

Lamentablemente el dinamismo poblacional ha generado por inercia el incremento de los delitos o de hechos que se encuentran en aparente transgresión de la Ley y/o de las Normas y que afectan la convivencia armoniosa de los ciudadanos y en consecuencia las Fiscalías no solo deben preocuparse por cumplir con la parte jurídica, sino que, también deben atender las expectativas que la población demanda en la resolución de sus problemas, lo cual significa Gestionar el Despacho Fiscal.

La problemática de la Gestión Despacho Fiscal, que desde siempre ha debido enfrentar el incremento incesante de casos, ha sufrido su peor crisis debido a la presencia de la pandemia generada por la COVID 19, la cual paralizó al mundo entero y obligó a cumplir confinamientos durante largos periodos de tiempo en los cuales los delitos no cesaban y seguían su acelerado incremento, pero sin la opción de poder ser atendidos de manera oportuna puesto que, el confinamiento limitó por completo la asistencia laboral y hasta el libre tránsito ciudadano.

Es así que un somero análisis realizado en el ámbito de la Unión Europea permitió identificar que durante el periodo del confinamiento las víctimas de violencia de género suscitaron la prioritaria preocupación de la Fiscalía debido a que existía mayor cercanía con sus agresores. Solo a inicios del año 2020, ya existían 47 mujeres asesinadas dejando 28 niños y niñas huérfanos y el 71% de las órdenes de protección solicitadas en el Estado español fueron concedidas y el 74,6% de las sentencias fueron condenatorias (Dolores, 2021).

Como podemos apreciar, la calidad de atención se vio afectada y aun siendo países que cuentan con una estructura judicial organizativa de alto nivel, sufrieron los embates de las limitaciones laborales a las que nos obligó la COVID 19 y es que la pandemia dejó al descubierto la brecha existente en cuanto a la planificación, organización, dirección y control que requiere la Gestión del Despacho Fiscal. Actualmente después de más de dos años de impuestas las medidas sanitarias para limitar el avance de la pandemia se viene regularizando la atención de los casos en el ámbito de los Ministerios Públicos y/o Fiscalías, pero que debido a la sobre carga que existe, los usuarios perciben la ineficiencia.

En nuestro país, la problemática no es ajena, ni dista mucho de lo que se ha descrito en el ámbito internacional. Las diversas sedes de las fiscalías se encuentran saturadas de casos tipificados como violencia contra la mujer y que ha tenido un incremento sustancial, así lo señala el informe del Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2020) al detallar que los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU) del MIMP brindaron atención en el mes de marzo, abril y mayo de ese año, un total de 3 737 casos generados por la violencia contra las mujeres, de las cuales predominó con el 52.8% la violencia física; violencia psicológica con un 31.5% y la violencia sexual abarcó el 15.4%; seguida de la violencia económica con apenas 0.3%, que quizá se deba a que esta modalidad de violencia fue introducida en el año 2015 por la Ley N° 30364.

Estas cifras nos muestran claramente que la Gestión del despacho Fiscal se ha visto rebasada en su capacidad de atención y si a ello se suma el hecho de que prácticamente el 100% de los fiscales y demás colaboradores del Ministerio Publico solo realizaban teletrabajo, entonces lograremos entender porque actualmente existen miles de casos generados por la violencia contra la mujer pendientes de resolución y/o proceso de investigación y en consecuencia la ciudadanía detecta como ineficiente o de baja calidad la atención que brinda esta organización.

Cuando analizamos la problemática a nivel de Lima y en especial en el Distrito Fiscal de Lima Norte, encontramos que dentro del mismo informe del Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2020) se indica que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) reportó que en el transcurso del mes de marzo, abril y mayo del mismo año, mediante la línea 100, atendieron consultas telefónicas

de 53 730 por casos de violencia, de dicha cifra el 76% las víctimas son mujeres; en cuanto a las consultas el 56% provinieron de la región Lima.

Esto resulta ser letal para la gestión que deben cumplir las fiscalías en la atención y resolución de los casos puesto que, excede la capacidad de atención por parte de los profesionales que tienen bajo su cargo una de las Fiscalías Corporativas Especializada en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar. Realizar los procesos de manera telemática o semi presencial limita la capacidad de Gestión del Despacho Fiscal, si este no se cuenta con infraestructura adecuada, personal capacitado para realizar teletrabajo, adecuada delegación de funciones, recursos humanos y económicos que faciliten la adquisición de equipos tecnológicos para la participación en las audiencias virtuales, entre otros aspectos.

Todos estos aspectos hicieron que el ciudadano o ciudadana que enfrenta un proceso judicial perciba deficiencias en la atención que recibe cuando acude de manera personal o ejecuta actividades de manera virtual. De ahí que nuestro interés se centró en conocer de manera objetiva cuales son aquellos problemas vinculados a la planeación, organización, dirección y el control dentro de la capacidad de gestión que realiza la fiscalía.

Y por ende también involucra a los aspectos relacionados a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y la empatía que forman parte del proceso de atención al usuario ciudadano. Es así que surgió nuestra interrogante que se denominó problema general y que buscaba respuestas sobre ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?

A partir de esta interrogante general se formuló los problemas específicos, dentro de los cuales correspondía a ¿Cuál es la relación entre la etapa de Planeación, organización, dirección y control con la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?

Dentro de la planificación de esta investigación hemos identificado los aspectos que corresponden a la justificación de la realización de este estudio. En primer lugar, se identificó la justificación teórica, por la cual este estudio nos permitió ampliar el conocimiento científico existente sobre las variables Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención contribuyendo al desarrollo de los conceptos y teorías científicas.

En segundo lugar, identificamos la justificación práctica, a partir de la cual contamos con la posibilidad de poder analizar cada una de las etapas que forman parte de los mecanismos de gestión y calidad en la atención que hasta hoy se han implementado dentro de las Fiscalías Corporativas Especializadas en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar y poder así conocer cuáles son sus falencias y cada uno de los aspectos que se requieren mejorar para que sea mucho más eficiente y eficaz atender las necesidades de los usuarios.

Por último, la justificación metodológica, la cual estaba basada en el hecho de que nos otorgaba la posibilidad crear instrumentos de recolección de datos como fueron los cuestionarios para medir la Gestión del Despacho Fiscal. Este cuestionario tendrá como base las dimensiones que establece la Academia de la Magistratura, a través de la experiencia que comparte el Doctor Gilbert Félix Tasayco. También logramos adaptar la escala SERVQUAL creada por Zeithaml, Parasuraman y Berry que es una de las más utilizadas para medir la calidad de atención. Ambos instrumentos desde ya podrán ser utilizados por otros investigadores en indagaciones similares a la nuestra.

Dentro de los objetivos se formuló como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022. Y como objetivos específicos, en describir la relación entre la etapa de Planeación, organización, dirección y control con la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Como respuesta a cada uno de los problemas se formuló de manera empírica las hipótesis de investigación. La hipótesis general afirmaba que existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022. Y como hipótesis específicas señaló que existe relación significativa entre la etapa de Planeación, organización, dirección y control con la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Ha sido necesario que se indague en los principales repositorios para poder conocer la existencia de los antecedentes de la temática de investigación, así tenemos que en el ámbito nacional se identificó la investigación de Izquierdo (2021) al analizar la calidad de servicio en la administración pública a través de un estudio de tipo no experimental determinó que las dimensiones del SERVQUAL, son muy oportunas para medir de manera real el servicio que se brinda y es la dimensión capacidad de respuesta una de las que mayores problemas presenta, debido a que busca conocer la cantidad tiempo que se emplea para dar atención a un usuario. Se verificó también que dentro de los motivos que generan sensaciones de insatisfacción se encuentran las demoras en las colas, y la frustración que origina las largas esperas para ser atendido correctamente. En el Perú, es muy común las colas en las instituciones y las demoras de tiempo generan incomodidades y molestias en los usuarios.

También se encontró la investigación de Rentería y Valiente (2020) quienes tuvieron como principal objetivo investigar sobre el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro odontológico. La metodología fue de corte transversal y de tipo descriptivo. Conformada por una población de 260 pacientes. Los datos obtenidos durante el estudio se almacenaron en una base de datos. A través de los resultados se logró evidenciar que el 74% está muy satisfecho con la calidad de atención a los pacientes, un 25% satisfecho y se mostraron indiferentes el 1%. De ambos sexos, el masculino fue quien presentó un 71% mayor satisfacción y solo un 3% indiferentes a la atención brindada en el CEFO. Concluyeron que, la mayor aceptación obtenida, de acuerdo con el nivel de calidad de atención es el de muy satisfecho.

De igual forma, Chambi (2019) quien tuvo como principal objetivo identificar los nexos entre la variable denominada gestión del despacho fiscal y la variable calidad de servicio en el Ministerio Público, bajo una metodología que fue de tipo no experimental, descriptiva correlacional, donde se contó con la participación especialistas. De los resultados que se obtuvieron, concluyó que, entre ambas variables existe un vínculo altamente positivo, ello implica y resalta que es importante reforzar la gestión de los recursos para poder garantizar una calidad de servicio.

Otra de las investigaciones correspondió a García (2019) el cual se orientó a estudiar sobre la calidad de atención y el servicio brindado en una institución. Pudiendo emplear una metodología de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. En cuanto a la muestra, fue conformada por 182 pacientes; empleando como instrumento la lista de cotejo. Dentro de los resultados procesados, se evidencio que en base a RR.HH. equipamiento, infraestructura y organización para la atención los cuales se encuentran dentro de la dimensión estructura, el 56,6% cumple con los requisitos establecidos; la evaluación para la dimensión proceso fue mediante el tiempo de registro en la recepción donde el 94% indico que la duración es de 0 a 5 minutos, por otro lado, el tiempo de espera para la atención según el 58.8% dura entre 0 a 5 minutos y el tiempo de atención del enfermero según el 62% es de 10 a 15 minutos; por otro lado, en cuanto a la atención el 43.9% indicaron satisfacción complacida.

Se suman a estas investigaciones previas Velarde, et al. (2017) quienes al estudiar la calidad y la satisfacción en usuarios encontraron una correlación altamente significativa entre las variables con un valor estadístico de chi-cuadrado de 178,314 y una significancia  $p= 0,000$  ( $p$  valor  $< 0, 05$ ) con la que afirmó que, a mayor calidad de servicio, es altamente probable generar en los usuarios/clientes una mayor satisfacción. De manera que, la calidad del servicio resulta ser un importante valor agregado para los clientes. Por último, hemos tomado en cuenta a Infantes (2017) quien en su artículo planteo como principal objetivo realizar un estudio sobre los factores que se encuentran vinculados a la calidad de atención en la medicina complementaria. Siendo un método de estudio transversal. El estudio se aplicó a 305 pacientes. Dentro de los resultados, se halló que el 72,9% indico una satisfacción global. La satisfacción por cada dimensión tuvo como resultado del 68,6% de Fiabilidad; en cuanto a la Capacidad de Respuesta fue de 72,3%; en seguridad se obtuvo un 77,1%; de empatía fue de un 73,7% y en aspectos tangibles fue de un 73,6%. Ello permitió concluir que, de manera global la satisfacción que se logró percibir fue considerablemente alta, en donde las dimensiones de Empatía y Seguridad presentaron un mayor porcentaje de satisfacción.

Dentro de los estudios que correspondían al ámbito internacional se logró identificar estudios como el de Pérez et al. (2022) en la cual se demostró que la

gestión administrativa es un baluarte incalculable para el crecimiento de las instituciones, que se basa en los procesos que se cumplen con la acción administrativa, la cual abarca la planificación, organización, dirección y control. La responsabilidad recae en quien dirige la organización y quien a través de sus análisis y decisiones podrán potencializar el servicio o disminuir la calidad con el que es brindado sus usuarios. En resumen, se puede entender que la gestión se encuentra vinculada estrechamente con el servicio y su calidad, no solo en el ámbito privado o público sino también, en los diferentes aspectos económicos, industrial, comercial, cultural, educativo, Social y político.

Asimismo, Pabón y Palacio (2020) establecieron como objetivo investigar el nivel de la percepción sobre la calidad brindada en los servicios y la satisfacción de los usuarios en salud. Dentro de la metodología se empleó la descriptiva y correlacional. Dentro la población y la muestra participaron 185 pacientes. De acuerdo con los datos obtenidos en los resultados, el sexo femenino tuvo mayor predominio con un 59,7% a diferencia del masculino con un 40,3%; en los tres años estudiados el mayor número de encuestados, calificaron a los servicios en el nivel de bueno, en donde sobre sale con un 83,1% el servicio de laboratorio clínico, le sigue con 79,5% la atención de enfermería; luego con 77,7% la atención médica y finalmente, con un 74% el servicio de citas. Concluyendo que, la percepción de satisfacción de los encuestados es, de manera general buena, y el servicio en laboratorio clínico es altamente satisfactorio con un 83,1%.

Otra investigación fue la de Peralta (2018) en donde se buscó medir la relación de la calidad y la atención. La metodología del estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, con la colaboración de 105 participantes. Se utilizó como el cuestionario para lograr recaudar la información necesaria. Dentro de los resultados, pudo detectarse que en cuanto a la atención de enfermería el familiar se encuentra muy satisfecho con un 31.4%, satisfecho con un 61% y poco satisfecho 7.6%. En la categoría mucho mejor, 32 % mantiene un valor alto en amabilidad y 32% trato personalizado, con valores debajo de la media en satisfacción. Llegando a concluir que, en el sistema de salud se dejó de lado la priorización de la enfermedad y los procesos se han orientado a lograr la calidad de la atención como parte de la cultura organizacional, por lo que, la satisfacción

es la meta a alcanzar para los profesionales de la salud, basándose en los indicadores de calidad.

De igual manera, Maggi (2018) quien tuvo como finalidad medir la satisfacción del usuario, así como también la atención y calidad dada en el área de emergencia de pediatría. En la muestra participaron representantes de los niños siendo un total de 357. La metodología empleada fue de diseño transversal analítico. De acuerdo con los resultados se pudo evidenciar en los usuarios insatisfacción respecto al servicio que recibieron en emergencia pediátrica y estas fueron sobre seguridad, fiabilidad, empatía y tangibilidad; por otro lado, se estimó parcialmente satisfecho a la capacidad de respuesta, ello se debe, a que las expectativas, así como las percepciones obtuvieron una valoración de nivel bajo. Llegando a concluir que, el servicio brindado no es seguro para el paciente y con respecto a la calidad del trato tiene relación con una atención deficiente.

Así mismo, identificamos el estudio de Maldonado (2018) el estudio tuvo como propósito estudiar en pacientes la percepción sobre la calidad de atención durante las consultas externas en los servicios de Oftalmología, Traumatología, Neurología, Cardiología y odontología. Fue un estudio, transversal y cuantitativo prospectivo descriptivo. Participaron 68 (100%) usuarios/clientes. Se obtuvo como resultados un puntaje máximo en la dimensión tangibilidad; con un puntaje máximo en los servicios de la consultoría externa; Traumatología, Cardiología lograron alcanzar puntajes máximos en contra posición con el servicio Oftalmología y Odontología. Finalmente, el puntaje más bajo fue el de Neurología clínica. Llegando a concluir que, la calidad de atención en los pacientes encuestados que pasaron por consulta externa y de acuerdo a las dimensiones fue buena.

También encontramos aportes en el estudio de Borré (2018) en su estudio sobre los pacientes hospitalizados, busco identificar la calidad de la atención dada en enfermería. Fue un estudio de método transversal, descriptivo y cuantitativo. En este estudio se empleó el cuestionario y fue aplicado a 158 pacientes. Dentro de los resultados, el 4% evidencio que la calidad de atención por parte de enfermería resulto ser peor e incluso mucho peor; con un 17% como lo esperaba y el 78% mejor y hasta mucho mejor. Llegando a concluir que, la Calidad oscila entre el 60% y 100%. Por otro lado, el 96.8% de sintieron satisfecho y el 97% recomendaría el servicio.

Otra de las indagaciones que precedieron a este estudio fue la de Yépez (2018) quien en su artículo tuvo como propósito conocer sobre la calidad de atención de los pacientes de una red pública en salud. La metodología fue cuantitativa con 28 participantes. Para lograr el desarrollo del estudio se realizó la entrevista. Dentro de los resultados, se identificó en las dimensiones, dificultades en el acceso por aspectos geográficos y administrativos, como limitantes en la calidad, así como también fallas sobre la referencia, así también contra referencia y como la necesidad de realizar mejoras en las estructuras de las IPS y problemas en la oportunidad de atención especializada. Se pudo reconocer que el buen trato es un aspecto positivo que influye en la atención y su calidad. Llegando a concluir que, a lo que respecta los servicios sanitarios se debe realizar mejoras, brindando las mismas oportunidades a todos los usuarios, con miras a la integridad, a la eficacia, la equidad, la eficiencia y la continuidad de los servicios y, bajo la protección y garantía del derecho a la salud y a la vida digna que todo paciente tiene.

Nos resultó de gran aporte la investigación realizada por Fariño (2018) en su artículo sobre la atención primaria de las unidades de salud, busco estudiar la satisfacción y la calidad de atención. Con enfoque cuantitativo, transversal descriptivo, no experimental. Dentro de los resultados se obtuvo que respecto a la infraestructura el 77% de los encuestados están satisfechos y con respecto a la comodidad y la cantidad de las camillas el 83% indico que cumplen con sus expectativas. Por último, Castillo et al. (2018) al llevar a cabo un estudio sobre el modelo SERVQUAL señalo que permite identificar los componentes de calidad que son los elementos de capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad, identificando la necesidad y sobre todo la importancia de realizar mejoras sobre la calidad de servicio, así como también en las dimensiones que han sido denominadas Fiabilidad y Capacidad de Respuesta. En cuanto a los clientes internos, se obtuvo como resultado que 65,52% se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo, de ahí que se concluye que es necesario una evaluación permanente, con la aplicación de estrategias de retroalimentación para la mejora continua. Otra de las investigaciones afines a este estudio fue la de Toral, y Zeta, (2016) en la cual se aplicó el modelo de cuestionario SERVQUAL en donde llegaron a una importante conclusión sobre la gestión administrativa del Área Jurídica, Social

y Administrativa estaba significativamente relacionada con la calidad del servicio Sig.< 0.05. También se observó que las dimensiones determinadas dentro de la gestión administrativa se encontraban relacionadas con el servicio y su calidad. Por lo que, al realizar mejoras significativas en los procesos de organización y planificación, así como también la dirección y control, se mejorará la calidad del servicio a nivel institucional.

Revisando los textos que corresponde a las diversas teorías respecto a las variables de estudio se logró identificar la teoría clásica de la gestión administrativa la cual constituye el fundamento científico de la gestión del despacho fiscal y que fue formulada por Fayol (1971) en la cual define como aquella buena gestión gerencial, que cae dentro de parámetros que pueden ser identificados y analizados. Para él es factible lograr optimizar una buena administración cuando se identifica o se conocen sus principios. Para ello, establece cinco elementos básicos: planificación, organización, dirección, coordinación y control, a partir de ellas se debe analizar y evaluar el futuro con la única finalidad de elaborar un plan de acción, así como también construir una estructura material y humana y así lograr las metas. También se debe mantener una comunicación activa entre el personal de la organización para lograr motivarlo y estimularlo, dentro de un ambiente de coordinación, cohesión, integración y armonía al realizar las actividades. Finalmente se requiere vigilar que todo haya sido ejecutado conforme al plan establecido. Esta teoría de la administración puede universalizarse en todas las organizaciones, ya que, puede aplicarse en todos los planes y grupos de trabajo.

Otra de las teorías para la gestión del despacho fiscal recibe el nombre de teoría de la gestión burocrática que fue desarrollada por Weber (1905) estableciendo como aquella forma de organización bajo una jerarquía del trabajo, donde todos los trabajadores cuentan con especialidades en sus labores y funciones. Considera que la burocracia es aquel instrumento de jerarquización, por ello, está centrada en estructurar dentro de las organizaciones en una jerarquía para que existan reglas claras de gestión y administración. Siendo la forma más eficiente de la organización, bajo una línea bien definida de autoridad en su estructura, además, de reglamentos y reglas claras, las cuales son desarrollados de manera estricta. Esta teoría se basa en tres principios; el primero es la índole carismática, la cual, se apoya en las características de los grupos o individuos que

se relación con el heroísmo, santidad o ejemplaridad; segundo es la índole tradicional, esta se apoya en las creencias, tradiciones antiguas y en la legitimidad de las autoridad de ejercer dichas tradiciones; por último, la índole racional, esta se apoya en el ordenamiento legal y en el derecho de dar órdenes por parte de quien se encuentra en posesión de la dominación.

Como parte de las teorías conceptuales que corresponden a la gestión del despacho fiscal se ha determinado las conceptualizaciones fundamentales de Félix (2016) el cual define a la gestión del despacho fiscal como un proceso donde se debe trabajar con personas y recursos de forma coordinada, para lograr los objetivos establecidos de una organización; sin embargo, para que ello se logre el líder debe enfocarse en la eficiencia y también en la eficacia de las actividades laborales. En ese sentido, por lo que, es evidente la necesidad de que los fiscales deben tener competencia gerencial en el ejercicio de sus funciones con el fin de que puedan diagnosticar la situación de su despacho, así como también diseñen un programa que sirva para la descarga procesal, desarrollen diferentes técnicas, habilidades y estrategias o que efectúen objetivos para que su despacho logre una ventaja competitiva respecto a otras fiscalías del sistema.

Con el propósito de poder comprender mejor el comportamiento de la variable gestión del despacho fiscal, hemos tomado en consideración las dimensiones que establece el autor Félix (2016) las cuales están basadas en el proceso de la administración tradicional y comprenden: la planeación, organización, dirección y control. Sobre la etapa de planeación podemos afirmar que en esta etapa se especifican los objetivos que se deben conseguir y decir de formar anticipada las acciones más adecuadas que se deben ejecutar.

Entre las diversas planificaciones de actividades de la gestión del despacho fiscal se cuenta con la anticipación del futuro, análisis de la situación actual, determinación e identificar los objetivos, la toma de decisión sobre los diferentes tipos de actividades donde la compañía será participe, elección de estrategias de negocios y corporativas, y establecer los recursos sumamente importantes para el logro de las metas de la organización (Chambi, 2019).

Según Rosas (2018) la acción o acciones ejercitadas por el Fiscal, para administrar o gestionar los recursos materiales y humanos puestos bajo su

responsabilidad, mediante los cuatro procesos básicos de la gestión tradicional del trabajo asignado, con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia en su labor.

Por medio de la función administrativa el fiscal se encarga de desarrollar planes de trabajo de manera específica en su despacho o unidad operativa, para un corto, mediano o largo plazo. Estos planes podrían ser, por ejemplo, el principio de oportunidad, el cual su aplicación incremento en un 30% a lo que respecta al año anterior o reducir las quejas de derechos declaradas nulas y fundadas por la fiscalía superior a un 10%. Ello quiere decir, que al momento de desarrollar la planeación el fiscal deber definir las metas y diseñar los mecanismos para lograrlas. La etapa de organización consiste en coordinar y ensamblar los recursos humanos, físicos, financieros, de información y otros, las cuales suelen ser necesarias para el logro de las metas, como actividades que ayuden a atraer personal hacia la organización, así también, detallar las responsabilidades de cada cargo, agrupar las tareas dentro de unidades de trabajo, establece nuevas condiciones entre las personas y las cosas con el fin de que estas funcionen en conjunto, dirigir y distribuir los recursos (Félix, 2016).

El fiscal ejerce su función organizacional cuando sabe determinar los recursos con que cuenta, identifica lo que debe hacer y cómo se debe hacer y quien es el responsable de la tarea funcional con el fin de lograr las metas. También es necesario determinar qué hacer y con quienes coordinar cuando surge un atraso de dos meses en dar respuestas a los usuarios y así mejorar el propósito de la organización y evitar atrasos. Según Félix (2016) la etapa de dirección tiene la finalidad de estimular el buen desempeño de las personas. Se trata nada más que de motivar y dirigir a los empleados y de mantener con ellos una adecuada comunicación ya sea individual o de forma grupal. La dirección mantiene el contacto cercano y cotidiano con la gente, el cual contribuye a inspirarla y orientarla al cumplimiento de las metas de la organización y del equipo.

La dirección se da en divisiones, departamentos, equipos y en la cima de las organizaciones completas. Un modelo de despacho fiscal dinámico, acorde a los objetivos de cada uno de los subordinados y flexible, exige drástico cambio sobre el pensamiento de los actores fiscales provisionales, quienes deben dirigir y motivar de forma estratégica a su personal a través de un buen canal de comunicación, con el fin de identificar y atender los deseos, anhelos y necesidades (Chambi, 2019).

De acuerdo a lo que señala Félix (2016) la etapa de control es el proceso que se lleva a cabo luego de establecer las metas en la planeación, así como el esquema estructural y formular los planes a partir del proceso de contratar y el de organización; motivar y capacitar al personal, que corresponde a la dirección y luego de todo ello, es importante una evaluación para verificar que las cosas marchen como estaba previsto, puesto que se debe, realizar una comparación con la realidad desempeñada con las metas que fueron fijadas anteriormente. En caso existan desviaciones significativas, es importante que la administración retome de forma inmediata las riendas del desempeño. Todo ello se denomina la función de contralorar bajo el proceso de comparar, vigilar y corregir.

Las teorías generales relacionadas a la variable calidad de atención corresponden en primer lugar a la teoría denominada control total de calidad y fue formulada por Feigenbaum (1976) propone crear un sistema que contenga una serie de pasos replicables, con el fin de conseguir la mayor calidad en todo tipo de servicios. De tal forma que, el factor suerte se eliminaba en el proceso de obtener del usuario la mayor satisfacción. Dentro de sus principios esenciales y básicos tenemos: en primer lugar, que gracias a la similitud de productos existentes en el mercado y a la gran cantidad de servicios, los usuarios o quien adquiere un producto tienden a fijarse sobre todo en las diferencias que existen entre cada uno de ellos. Por ello, la calidad que se ofrece al brindar un servicio es un factor sumamente decisivo. En segundo lugar, la calidad al brindar la atención es lo más importante para alcanzar el crecimiento y el éxito de una organización empresarial pública o privada. En tercer lugar, no se debe olvidar que la calidad deriva de la gestión que se realiza en la institución; en consideración, si se es capaz de formar correctamente a los representantes de los trabajadores, el servicio creado por una institución será de la mayor calidad posible.

Otra de las teorías que fundamenta esta variable de calidad de atención corresponde a la teoría del enfoque basado en procesos. Esta teoría se formula según las Normas ISO 9001 (2008) en donde esta gestión de procesos, los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO definen a un proceso como aquel conjunto de distintas actividades o acciones que están interrelacionadas, las cuales mantienen una interacción entre sí. Mediante estas diversas actividades en los resultados se transforman los elementos de entrada, para ello resulta esencial la

asignación de recursos. La principal ventaja de este enfoque que se basa en procesos que propone ISO-9001 reside en la gestión y control de cada interacción que se da con los procesos entre las funciones jerárquicas de la organización. Por lo tanto, los procesos deben ser útiles para en la aportación de cierto valor a la organización, así mismo, deben mantenerse a la altura con los objetivos, así como también, al alcance y grado de complejidad de la organización. En resumen, esta teoría nos ayudó a supervisar y gestionar continuamente la calidad a nivel institucional para que se pueda identificar áreas que requieren mejora.

Según señaló Callejas (2019) en Latinoamérica predomina la norma ISO 9000, como uno de los instrumentos que tiene el propósito esencial de garantizar en una empresa, institución u organización los procesos necesarios que deben ser, así como los servicios que brinda, pueden ser la base de referencia o modelo para otras organizaciones. Al mismo tiempo Lizarzaburo (2016) afirmó que estas normas funcionan como una base para los Sistemas de Gestión de Calidad en el sector público, las cuales se crean gracias a que la ISO agrupa o reúne a las organizaciones en el mundo para incentivar la creación de ciertos procesos que garanticen una idónea calidad en el servicio o en la atención.

En lo que corresponde a la variable calidad de atención se ha tomado en cuenta lo que señalaron Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) a través de su tan famoso modelo SERVQUAL. Para estos autores la calidad de servicio se define como aquella diferencia que pueden existir entre las expectativas del usuario y las percepciones frente al servicio; el primero está relacionado a las referencias que han obtenido los usuarios a través de sus experiencias mediante el servicio que recibieron. El segundo que vendría hacer las percepciones, los usuarios reflejan la forma del servicio que recibieron. Por lo que, las organizaciones deben de eliminar la brecha sobre lo que el usuario espera y lo que en realidad recibe, para así lograr satisfacerlos, para ello, es principalmente importante que se cierren las otras cuatro brechas, es decir, las de la organización. Complementan estas ideas Inquilla, Calsina y Velasco (2017) señalando que el SERVQUAL permite definir las características más relevantes respecto a la medición de calidad de los servicios administrativos, estas características tienen como único fin el servicio prestado a los usuarios, mejorando de manera continua.

Para Febres y Mercado (2020) la calidad de atención prestada en los servicios de una institución solo se puede conocer al momento de determinar en el usuario su nivel de satisfacción y esto a su vez va permitir dar ciertas mejoras deficiencias y reafirmar fortalezas con el fin de desarrollar un mejor sistema de atención de calidad y que los usuarios reconozcan que cumple sus demandas. A estas afirmaciones se suma lo dicho por Gallardo y Reynaldos (2015) para quienes un aspecto relevante y que puede establecer la competitividad de una institución es la calidad de atención que se otorga al usuario. Por lo que, resulta realmente necesario conocer la percepción del usuario y cuáles son sus expectativas sobre la atención que espera recibir en la organización. Así también Lasrado (2017) argumenta que dentro de la calidad es importante tener presente la satisfacción del cliente, la cual se refiere a lo que la organización está logrando tanto en sus clientes externos, que se definen como el cliente inmediato de la organización y el cliente interno, que son todos los trabajadores que estructuran la organización y son los que brindan atención al cliente externo.

Es necesario que tengamos en cuenta que la calidad en términos generales, según Ganga et al. (2019) es considerada como un conjunto de propiedades inherente a un objeto, bien o servicio, que permiten juzgar su valor. Cuando esta concepción la llevamos a ámbito de los servicios que ofrece el Estado, la calidad está asociada a la entrega de un conjunto de prestaciones que busca satisfacer las necesidades o expectativas del ciudadano y por ello cumple ciertas exigencias. También hay que tener presente que, para cumplir con el reto de lograr la calidad en la atención, debemos definir estándares que permitan medir y realizar un seguimiento a los servicios prestados por la organización. Esto con la finalidad de determinar errores, incumplimiento de objetivos y definir las mejores acciones para lograr una gestión de calidad (Elkomy y Cookson, 2018)

Desde la óptica de los autores fundamentales de la variable calidad de atención se pudo establecer que para medir la calidad bajo el modelo SERVQUAL es necesario considerar cinco dimensiones que forman parte de un instrumento estandarizado y de utilidad generalizada. Dentro de estas dimensiones se encuentran: la fiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía (Parasuraman et al., 1985). Esto en debido a que tal como señalaron Céspedes y Cifuentes (2019) mejorar la gestión es un reto para quienes

dirigen y gerencian una institución pública, en tal sentido, es necesario incrementar la capacidad que tiene el Estado, para que así se pueda cumplir y satisfacer las necesidades que presentan los ciudadanos y de los grupos de valor. En esta tarea es necesario realizar el fortalecimiento de modelos de planeación y gestión, apoyándonos en algún Sistema de Gestión de Calidad.

En cuanto a la dimensión fiabilidad se puede afirmar que en este caso se refieren a la evaluación que los usuarios hacen sobre si una organización es capaz de entregar un servicio fiable, de calidad y a tiempo (Parasuraman et al.,1985). Es decir que, se alude la forma de ejecutar el servicio prometido al usuario de manera cuidadosa y fiable. Respecto a esta dimensión Vergiú (2021) refiere que es la habilidad para ejecutar el servicio que se ha proyectado la institución, la cual debe ser fiable y cuidadosa. Para su medición se tiene en cuenta lo referente a los procesos que la organización ejecuta como parte de su servicio.

La seguridad es una dimensión que se refiere a la percepción del usuario sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad (Parasuraman et al.,1985). Esto no es más que la atención brindada por el personal bajo sus conocimientos y habilidades profesionales orientadas a inspirar confianza y credibilidad. Desde otra perspectiva, Tobias et al. (2020) expresaron que la seguridad que puede generar la organización permite que el usuario una importante confianza frente el servicio brindado por los trabajadores, con una excelente comunicación, demostración de habilidades, conocimientos técnicos y una actitud correcta.

Los Elementos tangibles, que como su nombre indica, se refiere a la evaluación que los clientes sobre la imagen que transmite sus instalaciones de la organización, también la de su personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación (Parasuraman et al.,1985). En otras palabras, es el aspecto físico que emite las instalaciones, así como también los los materiales de comunicación, equipos y el personal. Para Pincay y Parra (2015) los tangibles son los elementos que constituyen la estética visual de una organización incluyen aspectos que van desde lo físico o la apariencia de sus instalaciones hasta los equipos, con y dispositivos que utilizan para brindar atención al usuario y que

influyen en los usuarios de hoy. También incluye la apariencia física del personal que brinda atención al usuario.

La dimensión capacidad de respuesta, trata se trata de la evaluación de un cliente respecto a si la institución reacciona rápido a sus necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar una atención rápida (Parasuraman et al.,1985). En cierto modo se trata de la disposición del personal y la voluntad de para ayudar al usuario y proporcionar la atención necesaria. Sobre esta dimensión Oseda y Merillo (2020) señalaron que se refiere al modo en que tan rápido puede una organización responder al cliente. En ciertos casos puede existir una percepción negativa debido a que la institución ignora o evade los requerimientos del usuario en cuanto al servicio que espera. Es más difícil que el usuario tenga una valoración positiva del servicio si es que no hay voluntad y disposición de servir.

Por último, se tiene a la empatía que según Parasuraman et al. (1985) se refiere a la evaluación que los usuarios realizan de la atención personalizada que dispensa una institución. En síntesis, esta dimensión se refiere a la atención personalizada ofrecida a los usuarios, en ese sentido, Chuquicusma et al. (2020) enfatiza que se refiere a la atención personalizada y que presta alto nivel de importancia a los detalles. Como son por ejemplo el cuidado en la recepción que brinda la empresa u organización al cliente o usuario, asumiendo cada una de las expectativas básicas que tienen los clientes y que esperan que las empresas realicen acciones pensando en el bienestar de ellos y actuando como si adivinaran lo que el cliente desea encontrar en el proceso de atención.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Sobre el tipo de estudio que planificamos utilizar, corresponde a una investigación básica. La intención de la investigación fue cumplir con la realización de un análisis teórico que permita proponer acciones que contribuyen a la solución que requiere la problemática detectada en cuanto a la gestión del despacho fiscal y la atención al usuario. Con estos aportes buscamos incrementar el nivel de conocimiento existente en torno a las dos variables mencionadas.

Hemos elegido este tipo de estudio basándonos en la definición conceptual que brindaron Hernández et al. (2016) sobre los estudios básicos, señalando que están referidos a la forma como se desarrollaran el conjunto de acciones dentro del proceso general de la indagación científica.

El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, esto se debe a que los datos que recolectamos los sometimos a un tratamiento matemático especial con la intención preestablecida de conocer si nuestras hipótesis formuladas al inicio de la investigación eran verdaderas o falsas.

La literatura que define al enfoque cuantitativo estuvo basada en lo que señaló Valderrama (2015) quien explicaba que este enfoque, con la finalidad respuestas confiables a las preguntas planteadas para la realización del estudio científico y poder probar las hipótesis pre establecidas, utilizaba la recolección de datos y posteriormente el análisis de datos medición numérica y luego el conteo, frecuentemente, para tales hechos se recurre a la utilización de la estadística para lograr resultados con exactitud sobre el comportamiento o características cuantificables que se requiere saber de población o muestra..

El nivel que abarcó nuestro estudio era conocido como correlacional. No solo buscamos detallar las características de las variables gestión del despacho fiscal y calidad de atención, sino que, nuestro trabajo buscaba conocer la vinculación que podía amalgamar o fusionar a ambas variables estudiadas.

La concepción que tomamos como fundamento sobre el nivel de investigación correlacional fue establecida por Hernández et al. (2016) los cuales señalaron que el nivel correlacional tenía como característica relevante el análisis estadístico de dos o más variables para descifrar en base a valores numéricos el tipo y nivel de relación existente. Esto es precisamente, lo que lo diferencia de los demás tipos de

nivel, ya que algunos análisis solo se cumplen de forma univariada, es decir a una sola variable; mientras que en otros se pretende encontrar una explicación de tipo causal.

Dentro del proceso de investigación ha sido necesario que como responsables de la investigación contemos con una idea a cerca del manejo que deberíamos realizar sobre cada variable de estudio. Es decir, si proponíamos manipular o no a las variables gestión del despacho fiscal y calidad de atención. Esto nos obligó a seleccionar un diseño de investigación, el mismo que en nuestro caso fue de tipo no experimental. Esto en razón de que no teníamos el propósito de realizar alguna manipulación de los fenómenos para ocasionar un cambio o la producción de algún efecto entre las variables estudiadas.

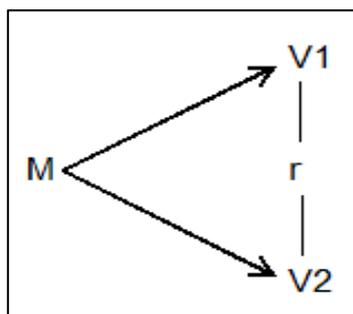
Dentro del diseño no experimental, optamos por el tipo correlacional - transeccional. Ello quiso decir que los datos se recolectaron en un solo momento y que no se aplicaron acciones de pre y pos test sino que, se recogió información sobre la gestión del despacho fiscal y la calidad de atención en una única vez y que esta se sometió a un proceso estadístico de verificación para saber la existencia o no de algún tipo de relación que se podría dar entre las dos variables.

Nuestra decisión se sustentó en la definición que señalaban Hernández et al (2016) sobre el diseño no experimental, al cual describieron como aquel que se caracteriza por recolectar información de la muestra de estudio sin la necesidad de llevar a cabo un manejo premeditado de alguna de las variables investigadas. No se cumple ningún experimento.

Sobre los diseños correlacionales – transeccionales Serrano (2020) nos manifestó que consisten en evaluar dos variables, con el único fin de estudiar el grado de correlación entre ellas. La investigación correlacional, por tanto, trata de descubrir cómo cambia una variable al hacerlo la otra. Pero al ser transeccional la medición de las variables debió ser única y no repetitiva.

Todos los diseños de investigación están basados en la utilización de un paradigma en nuestro caso este paradigma fue el positivista debido a que el principal objetivo del estudio fue comprobar las hipótesis planteadas a través del proceso estadístico o identificar ciertos parámetros que una determinada variable puede presentar mediante la expresión numérica (Serrano, 2020). Todo paradigma

se podía representar de manera esquemática. En este caso la representación del diseño de investigación fue la siguiente:



En donde:

M = 197 usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

V1 = Gestión del despacho fiscal

V2 = Calidad de atención

r = Nivel de correlación.

En el aspecto que corresponde a los mecanismos que fueron utilizados para cumplir con el proceso de investigación, se empleó el método hipotético – deductivo. Teniendo como punto de partida a la observación, a partir de la cual ha sido posible identificar los factores de la problemática existentes en el ámbito de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, seguidamente realizamos la recolección de datos con la intención de procesarlos y poder comprobar la validez de las premisas, así como la inferencia de cada una de las conclusiones en base a los objetivos de investigación.

En todo este proceso se tuvo presente que el método según Hernández, et. al (2016) es el camino que el investigador traza con el propósito de poder lograr las metas que se han propuesto dentro del proceso de planificación y ejecución de la investigación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión del despacho fiscal**

Para Félix (2016) la gestión del despacho fiscal es un proceso donde se debe trabajar con personas y recursos de forma coordinada, para lograr los objetivos establecidos de una organización; sin embargo, para que ello se logre el líder debe enfocarse en la eficiencia y eficacia de las actividades laborales. Cumpliendo con los procesos de planeación, organización, dirección y control (p.78).

#### **Definición operacional de la gestión del despacho fiscal**

El procedimiento de medición de esta variable se llevó a cabo gracias a la construcción que un cuestionario de preguntas, que fue utilizado como instrumento de recolección de opiniones de cada uno de los sujetos de la muestra. Dicho cuestionario contenía 20 preguntas, y estaban redactadas en función de las 4 dimensiones de la variable y sus 20 indicadores. La escala fue de tipo ordinal.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

Según Parasuraman et al. (1985) la calidad de servicio se define como aquella diferencia que existe entre las expectativas del usuario y las percepciones frente al servicio; el primero está relacionado a las referencias que han obtenido los usuarios a través de sus experiencias mediante el servicio que recibieron (p. 80).

#### **Definición operacional de la calidad de atención**

Se midió la calidad de atención utilizando un instrumento que estaba estandarizado y que se conoce con el nombre de SERVQUAL, su estructura consta de 22 ítems que surgen de las 5 dimensiones y los 22 indicadores que forman parte de este cuestionario de preguntas, con una escala ordinal.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

Para poder comprender mejor lo que es una población dentro de un proceso de investigación hemos tomado como referencia lo que argumentan Hernández et al. (2016) al describir que la población está compuesta por todos los sujetos, organizaciones u objetos pertenecen al ámbito donde se llevara a cabo una investigación. Dentro de sus delimitaciones se puede señalar que son todas

aquellas unidades que mantienen una similitud en sus características pueden ser estudiados debido a que sus peculiaridades son de importancia para quien se propone investigar.

En el presente trabajo de investigación la población estará constituida por 400 usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar. Todos ellos fueron elegidos parte de este estudio debido a que el investigador tiene acceso a cada uno de ellos, ya que, constituyen usuarios de su centro laboral.

### **Muestra**

La muestra de nuestra investigación estaba conformada de manera específica por usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, ubicada en la ciudad de Lima.

Según señalaban Ñaupas y Mejía (2015) toda muestra es el subconjunto del total de sujetos que se identifican como parte de un problema y representa la mayor parte poblacional. Es utilizada para sacar conclusiones sobre algún fenómeno en especial. Se usa de forma muy cotidiana como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población. Desde este punto de vista, debido a que nuestra población era extensa, se optó por utilizar una muestra, para ello se empleó la fórmula que corresponde a la muestra de tipo finito. Despejando los datos de la fórmula se pudo obtener el tamaño real de la muestra la cual debió estar conformada por 197 unidades de análisis que corresponden a los usuarios de la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

### **Muestreo**

Para Ramírez (2017) el muestreo es un proceso que obedece a una técnica que se usa para conocer cuántas unidades de análisis formarán la muestra y quienes serán seleccionados. Es así que utilizamos el muestreo de tipo probabilístico. De acuerdo al criterio de Mejía & Mejía (2015) el muestreo probabilístico es aquella técnica estadística en la cual todo el conjunto de sujetos que conforman la población poseen la misma posibilidad de salir elegidos como unidades de análisis. Dentro del muestreo probabilístico se decidió utilizar el muestreo aleatorio simple, el cual se

encuentra caracterizado porque las unidades de análisis se eligen de manera casual, dejando de lado todo criterio que pueda tener el investigador.

Dentro de los criterios de inclusión de los sujetos que participaron en este estudio como parte de la población se consideraron los siguientes:

- Tener un proceso en investigación en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
- Acreditar ser representante legal dentro de un proceso en investigación en una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
- Acudir a la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar el día que se llevará a cabo la encuesta.
- Manifestar su aceptación para participar en este proceso de investigación científica, luego de conocer los propósitos de esta.

Los criterios que se tomarán en consideración para excluir a un integrante de la población de estudio y no ser considerado en el proceso de recolección de datos serán:

- No tener activo un proceso en investigación en una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
- No acreditar ser representante legal en un proceso en investigación en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
- No estar presente el día que se realiza la encuesta en la una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar
- Manifestar que no desea participar en el proceso de investigación científica

### **Unidades de análisis**

Como unidades de análisis se conoce a todos aquellos sujetos que serán sometidos a un proceso de investigación, es decir es la persona que será evaluada de manera directa para conocer cada una de sus características u opiniones (Zacarias y Supo,

2020). En esta investigación hemos identificado que las unidades de análisis de la muestra de estudio fueron cada uno de los 197 usuarios que recibían atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la ciudad de Lima y que fueron sometidos a una encuesta.

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

La técnica que se ha elegido para cumplir con el proceso de recolección de información será la encuesta. Este tipo de técnica es definida por Hernández et al. (2016) como un proceso que aporta datos, los cuales, se pueden extraer mediante las respuestas obtenidas como fruto de un conjunto de preguntas establecidas en un documento. Para ello, cada individuo que es sometido a un proceso donde brinda su opinión de manera precisa y según las condiciones que pauta el investigador.

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios. Según señalaron Hernández, et al. (2016) el cuestionario es un medio físico y está estructurado por varias preguntas redactas en base a las dimensiones y cada uno de sus indicadores que forman parte de la investigación, así mismo estas deben ser coherentes, organizadas, secuenciales.

El instrumento que midió la gestión del despacho fiscal ha sido elaborado por el investigador y para ello utilizó como referencia los lineamientos teóricos que estaban establecidos por Félix (2016) en su texto redactado para la Academia de la Magistratura. En el caso de la calidad de atención utilizamos como instrumento el cuestionario adaptado del SERVQUAL el mismo que ya estaba estandarizado y, por tanto, podía ser aplicado en diversos ámbitos institucionales para medir aspectos relacionados a la calidad de atención o servicio. Este instrumento fue creado por Parasuraman et al. (1985)

#### **Validez**

El proceso de validación que se ha utilizado en estos instrumentos correspondió a la técnica de juicio de expertos, a través de la cual se eligió a tres (3) expertos en gestión pública y/o investigación científica, para solicitar su criterio de jueces sobre cada una de las preguntas plasmadas en los cuestionarios. Finalmente, se logró

obtener por unanimidad que los instrumentos cumplen a cabalidad con el “Criterio de suficiencia”. En resumen, la validación es entendida como el grado en que las preguntas que forman parte de un instrumento cumplen con los criterios de pertinencia, claridad y relevancia (Ñaupas, Mejía y Novoa, 2020)

Tabla 1: Juicio de expertos sobre gestión del despacho fiscal. (véase en anexo)

Tabla 2: Juicio de expertos sobre calidad de atención. (véase en anexo)

Que, los instrumentos fueron validados por tres expertos, entre ellos dos doctores y un magíster, siendo el magíster Johnny Roger Toma James, funcionario público de una municipalidad, la doctora Susana Filomena Montoya Olortegui, ex juez del Distrito judicial de Lima Norte, y el doctor Walter Manuel Vásquez Mondragón, docente universitario con más de diez años de experiencia en investigación.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos esta referida al grado de precisión en que, al aplicar repetidamente el instrumento a los mismos sujetos, se obtienen resultados estadísticamente similares (Hernández et al., 2016). Bajo esta concepción debimos elegir a 20 usuarios de la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Ciudad de Lima. Todos ellos fueron sometidos a una prueba piloto a través de la cual se conoció su criterio sobre la gestión del despacho fiscal y la calidad de atención.

La base de datos que se recolectaron en esta prueba piloto fue procesada estadísticamente, y sometiendo los valores a la prueba Alfa de Cronbach, a través de la cual logramos conocer el nivel de confiabilidad de los cuestionarios.

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad para los instrumentos de medición. (véase en anexo)

Según los resultados obtenidos el valor de  $\alpha = ,845$  corresponde al nivel de confiabilidad del cuestionario sobre gestión del despacho fiscal. También se aprecia que  $\alpha = ,848$  corresponde al nivel de confiabilidad del cuestionario sobre calidad de atención. Ambos resultados, fueron obtenidos en base a la recolección de datos de

la prueba piloto realizada con un total de 20 usuarios de la una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, los que demuestran que son aplicables debido a que presenta un nivel de fuerte confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

Con la intención de alcanzar cada uno de los objetivos de esta investigación se planificó llevar a cabo diversos procedimientos que hicieron posible determinar de forma concisa cada una de las conclusiones descritas, que están relacionadas a las hipótesis establecidas en este trabajo de investigación.

En cuanto, a los procedimientos que fueron planificados estaban relacionados con el diseño y también con la elaboración de cada uno de los instrumentos empleados para la recolección de cada dato importante, así como también para su validación y determinación de la confiabilidad. Consiguientemente, de haberse cumplido esta etapa se puso en marcha la encuesta y las respuestas obtenidas fueron organizadas dentro de una base de datos en Excel, que consecuentemente de ello se prosiguió a realizar su procesamiento estadístico, organizando y analizando cada uno de los resultados, los que por su puesto fueron interpretados y tomados como sustento para la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

El recojo de la información fue hecho de manera directa, se encuestó a cada usuario de la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar solicitándoles que respondan cada una de las 20 preguntas que conformaran el cuestionario sobre la gestión del despacho fiscal. En el caso del cuestionario sobre calidad de atención los encuestados respondieron 22 preguntas. En el caso de las escalas, ambos instrumentos presentaron una escala politómica con cinco opciones de medición que fueron: Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); Casi nunca (2) nunca (1). Las opciones variaron en el caso de la calidad de atención, ya que, el encuestado podía marcar el mismo número de opciones, pero con la siguiente denominación: totalmente de acuerdo (5); de acuerdo (4); indiferente (3); en desacuerdo (2); totalmente en desacuerdo (1).

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

Según la metodología utilizada en el proceso de esta investigación, el método que optamos seguir para procesar datos ha sido el cuantitativo. La definición que nos brindan Ñaupas y Mejía (2016) sobre este método es que se caracteriza porque se basa en emplear los procesos estadísticos, las cuales, están destinadas a identificar la veracidad de la hipótesis o su falsedad planteadas en la investigación las mismas que fueron establecidas a priori durante la planificación de este estudio.

Este método utilizado se basa en la estadística descriptiva, ya que se, organizaron diferentes tablas y figuras en donde se describe los resultados en porcentajes estadísticos, otorgando la posibilidad de explicar o detallar el comportamiento y/o características de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. También se apoya en el uso de la estadística inferencial, en donde aplicamos la prueba estadística Rho de Spearman que era de tipo no probabilístico y que facilitó la determinación de la relación entre nuestras variables de estudio (Supo ,2020). Sobre los niveles de correlación Hernández et al. (2015) Establecen el baremo de correlación, señalando que existen once (11) rangos que permiten identificar el tipo de relación entre dos o más variables.

Tabla 4. Baremo de correlación (Véase en anexos)

Esta prueba estadística también nos permitió conocer el nivel de dicha relación y su significancia. La prueba estadística era pertinente debido a que las variables fueron de tipo ordinal y se categorizaron a partir de sus índices de medición estableciendo tres categorías para cada una de ellas. En lo que respecta a la gestión del despacho fiscal las categorías fueron deficiente, aceptable y eficiente. Para la calidad de atención fueron: Buena, regular, mala.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según señalaron Zacarias y Supo (2020) los aspectos éticos de una investigación se refieren a los parámetros que delimitan las acciones del investigador. Siempre considerando que existen limitaciones y requisitos que todo investigador debe tomar en cuenta al momento de iniciar una investigación o de someter a los sujetos a los procesos que ha planificado.

El autor Soto (2015) detalló que los aspectos éticos son el conjunto de normas que delimitan el actuar del investigador. Estas normas se las encontramos en el

Código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, el cual especifica que, dentro de las ciencias sociales, los aspectos éticos de un trabajo de investigación científico resultan ser de interés para American Ritish Educational Research Association – AERA señalando que se debe priorizar el respeto hacia la persona, los valores, la libertad académica, el conocimiento y la calidad de la investigación. De la misma forma American Educational Research Association - AERA promueve por medio de la persuasión oral, cada una de las pautas establecidas sobre la ética que se debe tomar en cuenta en la realización de la investigación científica para otorgar protección a la autonomía y privacidad de los participantes, también promueve el consentimiento informado. Finalmente, se consideraron los aspectos éticos establecidos por las Normas APA 7ma edición y que reglamentan los parámetros bajo los cuales se debe redactar un informe de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Luego de procesar los datos recolectados a través de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados.

##### 4.1. Resultados descriptivos

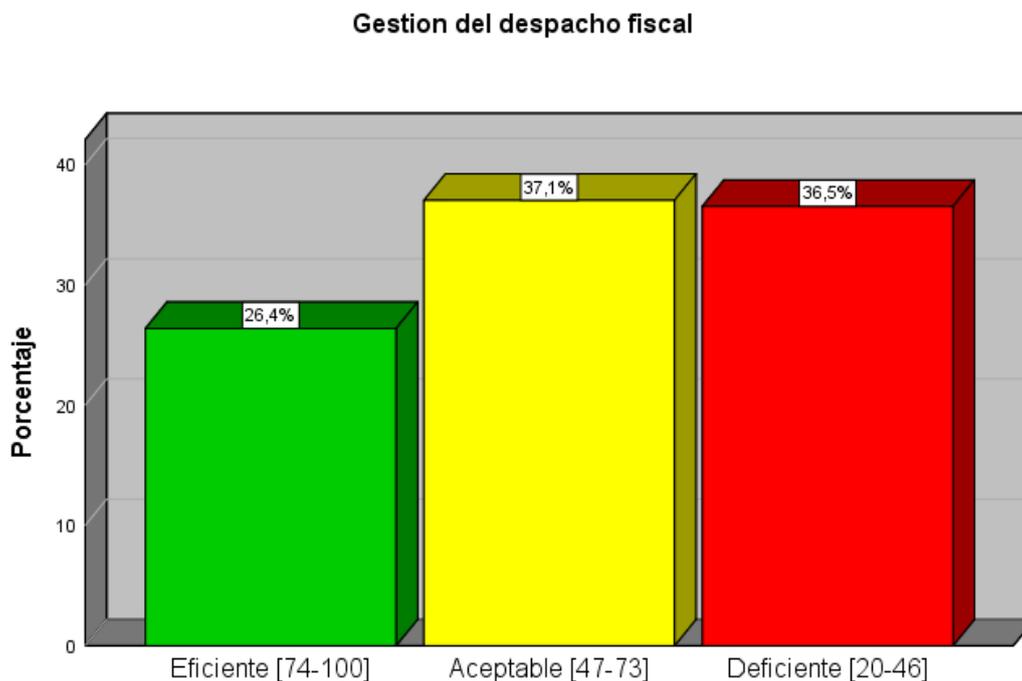


Figura 1: Porcentajes sobre la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

Nota. Fuente

Según los resultados que se muestran en la figura 1 se puede describir que para el 37,1% de los usuarios la gestión del despacho fiscal es aceptable, sin embargo, un porcentaje muy similar de 36,5% manifestó que esta gestión es deficiente y el 26,4% de los encuestados consideró que es eficiente. Es decir, que la gestión del despacho fiscal es percibida como aceptable o deficiente.

Tabla 5: Niveles según dimensiones de la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Etapa de planeación	Eficiente	[19 - 25]	45	22.8
	Aceptable	[12 - 18]	97	49.2
	Deficiente	[5 - 11]	55	27.9
Etapa de organización	Eficiente	[19 - 25]	34	17.2
	Aceptable	[12 - 18]	50	25.4
	Deficiente	[5 - 11]	113	57.4
Etapa de dirección	Eficiente	[19 - 25]	62	31.5
	Aceptable	[12 - 18]	69	35.0
	Deficiente	[5 - 11]	66	33.5
Etapa de control	Eficiente	[19 - 25]	69	35.0
	Aceptable	[12 - 18]	75	38.1
	Deficiente	[5 - 11]	53	26.9

Nota. Fuente

En la tabla 5 apreciamos que la etapa percibida con mayor deficiencia es la organización, según el 57,4% de los usuarios. También se detalla que para el 49,2% de ellos la planeación es de nivel aceptable. De igual forma, para el 38,1% la etapa control es de nivel aceptable, al igual que la etapa dirección que para el 35,0% se ubica en este mismo nivel. En resumen, la etapa más deficiente es la organización, en tanto que las demás se consideran de nivel aceptable, aunque con algunos porcentajes que también consideran que existe deficiencias.

### Calidad de atención

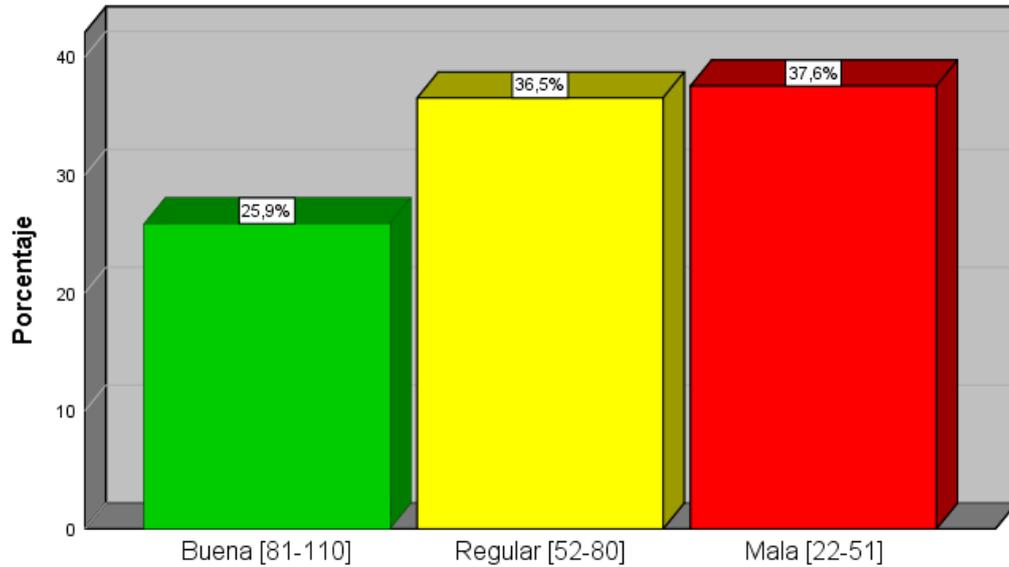


Figura 2: Porcentajes sobre la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

Nota. Fuente

De acuerdo a los usuarios encuestados, se aprecia en la figura 2 que, el 37,6% de ellos percibe que la calidad de atención que recibe en la organización es de mala calidad. De igual forma, para el 36,5 de los usuarios, la calidad de atención es de nivel regular y para el 25,9% la atención recibida es de buena calidad. Por lo que se puede resumir que, la calidad de atención que perciben los usuarios oscila entre los niveles de mala y regular calidad respectivamente.

Tabla 6: Niveles según dimensiones de la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Fiabilidad	Buena	[15 - 20]	45	22.8
	Regular	[10 - 14]	56	28.5
	Mala	[4 - 9]	96	48.7
Seguridad	Buena	[19 - 25]	32	16.2
	Regular	[12 - 18]	60	30.5
	Mala	[5 - 11]	105	53.3
Elementos tangibles	Buena	[15 - 20]	33	16.8
	Regular	[10 - 14]	98	49.7
	Mala	[4 - 9]	66	33.5
Capacidad de respuesta	Buena	[15 - 20]	47	23.9
	Regular	[10 - 14]	92	46.7
	Mala	[4 - 9]	58	29.4
Empatía	Buena	[19 - 25]	100	50.8
	Regular	[12 - 18]	53	26.9
	Mala	[5 - 11]	44	22.3

Nota. Fuente:

La tabla 6 describe que el 53,3% de los usuarios percibe que la seguridad que brinda la organización en el proceso de atención es de mala calidad, al igual que la fiabilidad que también es de mala calidad según el 48,7% de ellos. La empatía según el 50,8% es de buena calidad, en tanto que, para el 49,7% los elementos tangibles son de regular calidad y la capacidad de respuesta para el 46,7% de usuarios se ubica en este mismo nivel. En síntesis, los usuarios no se sienten seguros, ni confían en la calidad de atención que reciben en esta organización, sin embargo, consideran que los trabajadores son empáticos.

## 4.2. Resultados inferenciales

La información recolectada también se procesó estadísticamente para poder conocer la validez de nuestras hipótesis de investigación.

### Prueba de hipótesis general

Ho = No existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Hi = Existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

### Condición estadística

El nivel de significación “p” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “p” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significancia: 95% de confianza ( $p = ,050$ )

Tabla 7: Prueba de Spearman para la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

		Gestión del despacho fiscal		Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión del despacho fiscal	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

En la tabla 7 se puede apreciar que de acuerdo a la prueba de Spearman el valor de la significancia  $p = ,000 < ,050$ . Con lo cual se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula. También se evidencia el valor de Rho = ,863 que describe un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables. Por lo que, en

base a estos valores estadísticos se infiere que existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. Esto implica que, si se gestiona de manera más eficiente, la calidad de atención será percibida como buena, sin que ello implique causalidad.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho = No existe relación significativa entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Hi = Existe relación significativa entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Tabla 8: Prueba de Spearman para la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

			Etapa de planeación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Etapa de planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

En la tabla 8 se tiene los resultados que corresponde la prueba de Spearman sobre la primera hipótesis específica, en donde el valor de la significancia es de  $p = ,000$  que es menor que  $p = ,050$ . Con este valor se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. También se observa que el valor de Rho = ,763 lo que significa que la relación es de nivel positivo muy fuerte. Se infiere que, al planificar con mayor eficiencia, brindaremos una buena calidad de atención a los usuarios de esta organización.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho = No existe relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Hi = Existe relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Tabla 9: Prueba de Spearman para la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

			Etapa de organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Etapa de organización	Coeficiente de correlación	1,000	,288**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,288**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

En la tabla 9 podemos apreciar el resultado de la prueba estadística según Spearman para la segunda hipótesis específica, donde se obtuvo un valor de  $p = ,000 < ,050$  con la cual se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula y por tanto, se asume que existe relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. Esta relación según el coeficiente  $Rho = ,288$  que es positiva media. Por lo que, se puede inferir que de acuerdo a estos datos si mejoramos los procesos de la etapa de organización existe una mediana probabilidad de que se logre obtener un nivel mayor de calidad de atención en esta institución.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho = No existe relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Hi = Existe relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Tabla 10: Prueba de Spearman para la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

			Etapa de dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	Etapa de dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

En la tabla 10 se detallan los resultados de la prueba de Spearman sobre la tercera hipótesis específica en donde el valor de la significancia es de  $p = ,000$  que es menor que  $p = ,050$ . Con cuyo valor se puede rechazar la hipótesis nula y se asume que existe relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. También se aprecia que el valor de  $Rho = ,865$  con lo que queda demostrado que el nivel de relación es positiva muy fuerte. Se infiere que, a mayor eficiencia en la gestión de la dirección, mayor calidad de atención. Este nexo entre variables no se interpreta en ningún caso como dependencia o causalidad.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho = No existe relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Hi = Existe relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.

Tabla 11: Prueba de Spearman para la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede de del Distrito Fiscal de Lima Norte.

			Etapa de control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Etapa de control	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Según los resultados de la tabla 11 en la cual se detallan los resultados de la prueba de Spearman sobre la cuarta hipótesis específica, en donde el valor obtenido para la significancia  $p = ,000$  que es menor a  $p = ,050$ . Esta condición permite rechazar la hipótesis nula y se asume que existe relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. En lo que respecta al valor de la correlación  $Rho = ,867$  que indica una relación de nivel positivo muy fuerte. Por lo que, se puede inferir que, cuanto mejor se gestione la etapa de control, mayor será la calidad de atención a los usuarios de esta organización pública.

## V. DISCUSIÓN

El procesamiento de los datos recolectados evidenció los resultados que corresponde a cada una de nuestra hipótesis de investigación. Así tenemos que en cuanto a la hipótesis general que señalaba una relación entre la gestión del despacho fiscal y la calidad de atención se encontró que en relación con la primera variable el 37,1% de los usuarios manifestaron que la gestión del despacho fiscal es de nivel aceptable, pero existía un porcentaje muy similar de 36,5% que manifestó que era deficiente y un 26,4% que consideró que es eficiente. Esto significa, que la gestión del despacho fiscal es percibida como aceptable o deficiente, pero no podemos dejar de lado el porcentaje que señaló que la gestión en la fiscalía era eficiente. Estos resultados tienen un contraste similar con los que encontramos en relación con la variable calidad de atención, en donde el 37,6% de usuarios señaló que la calidad de atención que recibía era mala. Para un 36,5% era de nivel regular y para el 25,9% la atención recibida era buena. Con lo cual, se observó un comportamiento de esta variable que era muy similar a la anterior, y por ende se consideró que la calidad de atención según los usuarios podía ser considerada como mala o en el mejor de los casos como regular.

Estas similitudes que se encontraron durante el análisis de las variables de investigación fueron refrendadas o consolidadas con la existencia de valores estadísticos que demostraban la existencia de una correlación de tipo significativa y de nivel alto. Esto fue demostrado a través de los valores de la prueba de Spearman donde  $p = ,000 < ,050$  y el valor de Rho = ,863 que describen lo que en líneas anteriores expresamos, (nivel de relación positiva muy fuerte y significancia alta entre las variables). Con estas inferencias se afirmó que si se gestiona de manera más eficiente era altamente probable que la calidad de atención fuese percibida como buena por los usuarios de la Fiscalía en la cual se llevó a cabo el estudio. Estos resultados son muy similares a los que determino Chambi (2019) al señalar que la gestión del despacho fiscal y la variable calidad de servicio tenían un vínculo altamente positivo, lo que implica y resalta que era vital reforzar la gestión de todo tipo de recursos para poder garantizar una buena calidad de servicio.

En virtud de estos resultados podemos ver como se cumple lo que en su momento señalaba Fayol (1971) a través de su teoría clásica de la gestión

administrativa en la que expresaba que toda gestión gerencial, que cae dentro de parámetros que pueden ser identificados y analizados es factible de optimizar y desarrollar una buena administración, pero para ello era necesario identificar sus principios y sobre todo los cinco elementos básicos que son: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Dentro del contexto de estas afirmaciones se puede considerar lo que manifestaron Pérez et al. (2022) sobre la gestión administrativa, que la consideraron como un baluarte incalculable para el desarrollo de las instituciones, y que esta podía ser exitosa si se tomaba en consideración los procesos que se cumplen en la acción administrativa, como son los de la planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, la aplicación y desarrollo de todos estos procesos recae en quien dirige la organización ya que solo así se podrá brindar una atención de calidad, con lo cual queda demostrado que la gestión administrativa está estrechamente vinculada con la calidad de servicio tanto en organizaciones públicas como privadas y dentro de los diferentes ámbitos como el económico, industrial, comercial, cultural, educativo, Social y político.

Otra de las investigaciones que demostró a través de sus resultados, una gran similitud con lo que acabamos de detallar, fue la de Toral, y Zeta, (2016) en el cual bajo el modelo SERVQUAL en donde llegaron a una importante conclusión sobre la gestión administrativa del Área Jurídica, Social y Administrativa estaba relacionada a la calidad del servicio de manera significativa. A su vez se observó que las dimensiones determinadas dentro de la de gestión administrativa, también presentaron relación con la calidad del servicio. Con lo cual se afirmó que, al cambiar los procesos de planificación y organización, así como también la dirección y control, mejoraría la calidad del servicio a nivel institucional.

Para que se logre cumplir lo que se ha descrito en las líneas precedentes, tenemos que considerar lo que la teoría de la gestión burocrática desarrollada por Weber (1905) estableció, es decir que todos los trabajadores cuenten con funciones específicas en sus labores, realizando así un proceso de jerarquización, basada en tres principios; el primero es el aspecto carismático, que recoge las características de los grupos o individuos; el segundo es la práctica de lo tradicional, y que se apoya en las creencias, tradiciones antiguas y en la legitimidad de las autoridad y el tercero es el racional, que se apoya en los aspectos legales que le otorga la

autoridad a quien dirige la organización y puede establecer órdenes y procedimientos a seguir. Si estos tres principios no se identifican dentro de la organización es muy difícil que se pueda encaminar un proceso de gestión exitoso y por ende al estar relacionada con la calidad de atención se tendrá usuarios mayoritariamente descontentos.

Esta relación de nivel tan alto también fue evidenciada por Velarde, et al. (2017) al encontrar una correlación altamente significativa entre la calidad y la satisfacción de usuarios con un valor estadístico de chi-cuadrado de 178,314 y una significancia  $p= 0,000$  con la que afirmó que, a mayor calidad de servicio, es altamente probable generar una mayor satisfacción de los clientes, lo cual termina por demostrar que la calidad de servicio es un valor agregado muy importante para el cliente dentro del proceso de satisfacción de sus necesidades. Todo esto nos permite mirar más allá del contexto en la cual realizamos nuestra investigación. Brindar un servicio o atención no se limita solo al ámbito de una organización de justicia si no que, se universaliza en el ámbito público y en el privado y dentro de estos contextos analizando los resultados de Rentería y Valiente (2020) encontramos que todos los usuarios tienen un alto nivel de expectativas, guardando similitud con los porcentajes donde el nivel de calidad y la atención dentro de una organización diferente a la jurídica, indicó que el 74% de usuarios está muy satisfecho con la calidad de atención, un 25% solo satisfecho y apenas el 1% fueron indiferentes. Según el género de los sujetos, el masculino fue quien presentó un 71% de satisfacción y solo un 3% indiferentes a la atención brindada en el centro, por lo que la mayoría de las usuarias estaba muy satisfecho. Con lo cual queda demostrado que la calidad es un valor agregado de la gestión y que genera niveles de satisfacción en ellos usuarios, pudiendo expresar aceptación o rechazo a una determinada gestión.

Tal como señala una de las teorías la calidad debe ser total. Es decir, debe abarcar todos los aspectos y procesos que se llevan a cabo dentro de la gestión, y tal como señaló Feigenbaum (1976) en su teoría del control total de la calidad es necesario crear un sistema con una serie de pasos aplicables a conseguir la mayor calidad en todos los tipos de atención. Para lo cual se debe considerar tres aspectos: primero, debemos hacer la diferencia en el producto o servicio ofrecido; segundo, considerar la calidad como el único medio para alcanzar el éxito; tercero,

tener presente que la calidad deriva de la capacidad de gestión que tiene una organización. Estos aspectos parecen estar olvidados en el ámbito público de nuestro país, puesto que quienes gestionan solo lo hacen para cumplir con lo que establece las normas y no pensando en hacer la diferencia sobre todo en el ámbito jurídico donde por mucho tiempo se ha impuesto una gestión tradicional que se acomoda a los pensamientos de quien dirige la organización y no a lo que espera el usuario.

Dentro de los procesos de gestión del ámbito jurídico, son muy escasas las organizaciones en las que se ha implementado a la fecha sistemas de gestión de calidad como el que establecen las Normas ISO 9001 (2008) la cual establece que una forma exitosa de gestionar es hacerlo por procesos y que cada proceso es un conjunto de actividades que, vinculadas estrechamente, y que pueden interactuar entre sí. Pero para que esto se lleve a cabo es necesario que la organización cuente con los recursos apropiados, ya que cada oficina y cada actividad que estas realizan son sometidos a un proceso de evaluación y control con la finalidad de verificar que los aspectos destinados a gestionar cumplan con los indicadores de calidad, garantizando así que el producto o servicio final sea acorde a las necesidades de los usuarios.

Al analizar los resultados que obtuvimos en cuanto a la primera hipótesis específica encontramos que, para el 49,2% de usuarios la planeación es de nivel aceptable en tanto que, según el 48,7% de ellos la fiabilidad como parte de la calidad de atención es mala. Esto se refleja en el hecho de que la calidad de atención en general sigue siendo percibida como mala o regular por quienes acuden a buscar atención en una de las Sedes del Distrito Fiscal de Lima Norte. A estos resultados se sumaron los valores de la prueba de hipótesis en donde la significancia fue  $p = ,000$  determinándose que existía relación significativa entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, pero también, se encontró que el valor de Rho = ,763 y que demostraba un nivel positivo muy fuerte de correlación, con lo cual confirmábamos que dentro del proceso de planeación es de suma importancia tener presente todos los elementos que forman parte de la institución y todo lo que estos requieren para su funcionamiento óptimo.

Esto último, difiere con los resultados de García (2019) sobre la calidad de atención y el servicio, en el cual se analizó los recursos humanos, equipamiento, infraestructura y organización necesarios para la atención encontraron que, la dimensión estructura, el 56,6% cumple con los requisitos establecidos; la dimensión proceso para el registro en recepción el 94% indicó que la demora no era mayor a 5 minutos; la dimensión tiempo de espera para ser atendido para el 58.8% era de 5 minutos y el tiempo que tardaban en atender su caso, según el 62% era de 10 a 15 minutos, lo cual se resumía en que para el 43.9% existía un nivel de satisfacción complacida. Como podemos observar existen muchos aspectos que durante la atención son percibidos como aceptables y que a diferencia de nuestro estudio no se manifiestan como un proceso de atención de mala calidad, estos probablemente se deban a lo que encontraron Castillo et al. (2018) al estudiar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía identificaron que el 65,52% de trabajadores estaban satisfechos con su puesto de trabajo, pero que existía un tercio que están insatisfechos. De ahí que indicaron necesaria una evaluación permanente para retroalimentar de manera continua. Además, en cuanto a los elementos del SERVQUAL evaluados, la Fiabilidad y Capacidad de Respuesta eran los que menor percepción positiva tenían.

Según los resultados descritos se puede afirmar que dentro del proceso de atención a los usuarios existen muchos elementos que pueden ser incluidos como parte de un análisis o estudio, sin embargo, existen agentes externos e internos que pueden de algún modo modificar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que reciben y que en este caso la fiabilidad, que es la confianza que tiene el usuario en la organización y su capacidad de respuesta son determinantes a la hora de emitir una opinión sobre la calidad con la que es atendido como usuario de una institución.

Respecto a los resultados que obtuvimos sobre la segunda hipótesis específica, los valores de la prueba de Spearman demostraron que la significancia fue de  $p = ,000$  con lo cual se asumió que existe relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. El coeficiente Rho =  $,288$  indicó una correlación positiva de nivel medio. Lo cual significaba que, si mejoramos el proceso de organización hay mediana probabilidad de que podamos obtener un nivel mayor de calidad de atención en

esta Sede. Estos resultados tienen similitud con lo que obtuvimos sobre la etapa de organización, la cual para el 57,4% de los usuarios resultaba ser la que mayores deficiencias presentaba, se suma a ello el resultado de la calidad de atención en donde el 53,3% de usuarios percibía que la seguridad que brinda la organización es de mala y, por tanto, no podía asumir que su caso podía ser atendido con la celeridad o importancia que el esperaba.

Cuando estos resultados los comparamos con los que se obtuvieron durante el proceso de investigación en otras organizaciones, se puede encontrar gran similitud, tal como lo afirmó Maggi (2018) en su investigación en la cual la satisfacción del usuario, la atención y calidad del servicio brindado no era considerado como seguro para el usuario, sumándose un mal trato por parte de los trabajadores, el cual se relacionaba con un nivel de atención deficiente. También existen otras investigaciones en ámbitos diversos al nuestro en las cuales se puede apreciar que hay diferencia en cuanto a cómo se percibe la calidad de atención. Este es el caso de Pabón y Palacio (2020) donde se identificó que el mayor número de encuestados, calificaron a los servicios en el nivel bueno, llegando a la conclusión de que, la percepción de satisfacción de los encuestados es, de manera general buena, y el servicio brindado es altamente satisfactorio con un 83,1%. Con esto se puede apreciar que cada contexto u organización tiene un tipo de usuario, sus procesos de atención sus procesos de gestión, por lo que, no se puede homogenizar la evaluación de la calidad de atención en todas las organizaciones, sino que, a la hora de gestionar cada una de ellas deberá implementar los procesos y elementos que mejor se ajusten a su realidad.

Sobre los resultados que obtuvimos a cerca de la tercera hipótesis específica de investigación encontramos que existía relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. ( $p = ,000$ ) con un valor de  $Rho = ,865$  que evidenciaba un nivel de correlación positiva muy fuerte. De ahí que, a mayor eficiencia en la gestión de la dirección, mayor calidad de atención. Este nivel de relación se refleja cuando analizamos los valores porcentuales en donde la gestión en la etapa dirección para el 35,0% era de nivel aceptable en tanto que la capacidad de respuesta para el 46,7% de usuarios se ubicaba en el nivel regular. Esto no contrasta con lo que Izquierdo (2021) determino al analizar la calidad de servicio, debido a que las dimensiones del SERVQUAL, la

capacidad de respuesta resultó ser las que mayores problemas presentaba, debido a que buscaba conocer la cantidad tiempo que se emplea para dar atención a la necesidad de un usuario. Dentro de los motivos que generan insatisfacción se identificaron las colas, y la frustración que origina la espera para ser atendido correctamente, lo cual es muy común en nuestro país y por ello, el descontento en cuanto a la capacidad de respuesta de una organización es a veces muy notorio.

Como parte del análisis de los resultados encontramos que el 49,7% de usuarios indicaba que los elementos tangibles son de regular calidad, lo cual significó que las instalaciones y todos los equipos y medios físicos en el cual reciben atención los usuarios no eran considerados apropiados. Lo cual también resulta ser un aspecto muy cambiante según las características de la organización, puesto que en algunos contextos como lo demostró Maldonado (2018) la percepción sobre la calidad de atención en base a los elementos tangibles es uno de los elementos que mayor impacto tiene sobre el usuario sobre todo si se trata de organizaciones destinadas a la preservación de la salud en donde para el usuario es vital encontrar equipos y mobiliario que garantice un alto nivel de atención. Esto guarda relación con lo que encontró Fariño (2018) al estudiar la satisfacción y la calidad de atención, encontrando que respecto a la infraestructura el 77% de los usuarios estaban satisfechos y con respecto a la comodidad el 83% indicó que cumplen con sus expectativas, todo ello en el contexto de un centro hospitalario. Con ello queda claro que la calidad de atención en cuanto a los elementos tangibles es muy variable y depende de la organización y la impresión que tiene el usuario del equipamiento que esta presenta.

Los valores estadísticos que obtuvimos respecto de la cuarta hipótesis específica podemos afirmar la existencia de un alto nivel de significancia  $p = ,000$  con lo cual se corrobora la relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. El coeficiente Rho = ,867 indicó un nivel alto de correlación. De ahí que, cuanto mejor se gestione la etapa de control, mayor será la calidad de atención a los usuarios de esta Sede Fiscal. Se suman a estos valores estadísticos los porcentajes que corresponden a la etapa control en la que para el 38,1% es de nivel aceptable, además dentro de la calidad de atención, podemos rescatar que la empatía es de buena calidad según el 50,8% de usuarios. Esto significa que, el aspecto que más resalta dentro del

proceso de la atención a los usuarios es que los trabajadores se ponen en el lugar de las personas que acuden a buscar ayuda o justicia, lo que constituye una fortaleza interna de la institución.

Nuestros resultados son similares a los que detalló Yépez (2018) sobre la calidad de atención en donde el buen trato era un aspecto positivo que influye en la atención y su calidad. Sin embargo, siempre se debe realizar mejoras, brindando las mismas oportunidades a todos los usuarios, con miras a la integridad, eficacia, eficiencia, continuidad y la equidad de los servicios, bajo la protección y garantía de los derechos. Muchas veces, la empatía que demuestran los colaboradores de una organización son tan importantes que son determinantes para que en general la atención se perciba como buena. Así lo demostró Infantes (2017) al establecer que el 72,9% indicó que se encuentra satisfecho de manera general con la atención que recibe. Esta satisfacción general fue de 68,6% en Fiabilidad; 72,3% en Capacidad de Respuesta; 77,1%; en capacidad de respuesta 73,7% en empatía y en aspectos tangibles fue de 73,6%. Por lo que, la Empatía es la que reflejaba mayor calidad dentro del proceso de atención a los usuarios.

Desde otra óptica hemos podido evidenciar que tal como determino Borré (2018) la calidad de la atención tiene su propia forma personal de ser medida, puesto que cada usuario tiene sus propias expectativas. De ese modo, se pudo evidenciar por ejemplo que en ocasiones apenas el 4% percibe que la calidad de atención es peor y mucho peor de lo que esperaba; un 17% la percibe de la misma forma como lo esperaba y el 78% mejor y mucho mejor de lo que esperaba. Esto significa que en las organizaciones en las que se obtiene estos valores porcentuales, los servicios terminarían por ser recomendados a otros usuarios.

Finalmente, es necesario detallar que, dentro de los aspectos metodológicos, específicamente en el proceso de recolección de datos se presentó dificultades al momento de llevar a cabo el proceso de la encuesta debido a que la muestra fue aleatoria y por ende se eligió al azar a los participantes, el requisito más importante era que manifiesten su aprobación para participar en el estudio. De todos ellos un número de dos sujetos manifestaron que no tenían conocimiento de los procesos del despacho fiscal y por ende no se incluyeron en la muestra y se procedió a elegir a otros participantes. La mayor fortaleza del trabajo la tuvimos al contar con un instrumento universalmente conocido como lo es el SERBQUAL y que si alto nivel

de fiabilidad garantizó en todo momento que las opiniones de cada unidad de análisis estarían reflejadas en la realidad de su percepción sobre la atención al usuario que se brinda en la Sede de la Fiscalía.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados se pudo establecer las siguientes conclusiones:

### **Primero:**

Se determinó que existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. Lo cual implica que, si se gestiona de manera más eficiente, la calidad de atención será percibida como buena, sin que ello implique causalidad. Esto en debido a que el valor de la significancia  $p = ,000 < ,050$  y  $Rho = ,863$  que describe un nivel de correlación positiva muy fuerte entre las variables.

### **Segundo:**

Se pudo describir que el valor de la significancia fue de  $p = ,000 < p = ,050$  y el valor de  $Rho = ,763$  por lo que existe una relación significativa y de nivel positivo muy fuerte entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. En base a estos se infirió que, al planificar con mayor eficiencia, existe alta probabilidad de que brindaremos una buena calidad de atención a los usuarios de esta fiscalía.

### **Tercero:**

Se logró identificar que el valor del coeficiente  $Rho = ,288$  que corresponden a un nivel positivo medio de correlación. Además, el valor de  $p = ,000 < ,050$  por lo que, asumimos que existía relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. Además, se infirió que, si mejoramos los procesos de la etapa de organización existe una mediana probabilidad de que se logró obtener un nivel mayor de calidad en la atención a los usuarios.

### **Cuarto:**

Pudimos establecer que existe relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. Esto debido a que el valor de  $p = ,000 < ,050$  y el valor de  $Rho = ,865$  demostrándose la existencia de una relación de nivel positivo muy fuerte. De ahí que inferimos que, a mayor

eficiencia en la gestión de la dirección, mayor calidad de atención, sin que ello determine dependencia o causalidad.

**Quinto:**

Se logró describir que existe relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte. La cual es de nivel positivo muy fuerte debido a que el valor de  $Rho = ,867$ . Además, el valor de  $p = ,000 < ,050$  confirmo que la relación era latamente significativa, por lo que, pudimos inferir que, cuanto mejor se gestione la etapa de control, mayor será la calidad de atención brindada a los usuarios de esta organización pública.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

### **Primero:**

Se recomienda, a la Presidenta de la Junta de Fiscales de Lima Norte, que es necesario que se diseñe y se ponga en marcha un plan estratégico de gestión que tome como base la planeación, organización, dirección y control permanente en cada una de las fiscalías especializadas del distrito Fiscal de Lima Norte. Delegando funciones de acuerdo con el MOF y a la normativa de la carrera fiscal.

### **Segundo:**

Se recomienda al Jefe de la Gerencia de Potencial Humano del Ministerio Público, fortalecer las capacidades para el desarrollo pleno de la empatía de los trabajadores a través de jornadas de actualización e intercambio de experiencias laborales, ya que, es uno de los elementos que reconocen los usuarios como la mayor fortaleza en la Sede Fiscal donde se realizó el estudio.

### **Tercero:**

Se recomienda al Administrador del Distrito de Lima Norte, organizar los recursos humanos, con la conformación de equipos especiales de trabajo para lograr atender cada uno de los casos pendientes de resolver, garantizando así la eficiencia y el desarrollo de seguridad tanto en los trabajadores como en los usuarios respectivamente. Para ello, también debe considerarse la distribución de los recursos logísticos apropiados, de manera que cada trabajador administrativo o fiscal adjunto pueda cumplir con los objetivos trazados.

### **Cuarto:**

Se recomienda, al Jefe de la Escuela del Ministerio Público, diseñar un programa de capacitación dirigido al personal administrativo y fiscales en general. Estableciendo alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas para que todos los colaboradores de la Sede de la Fiscalía tengan el dominio apropiado de los conocimientos sobre los procesos de gestión y los elementos que permiten alcanzar un alto nivel de calidad de atención.

**Quinto:**

Se recomienda, a la Coordinadora Nacional de la Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer y los integrantes del grupo familiar de lima norte, promover espacios de dialogo con los usuarios internos y externo a fin de conocer sus problemáticas y las dificultades que deben superar en la atención de los casos. Para ello, se debe diversificar los canales de comunicación a nivel interno y externo, es decir, que se debe escuchar tanto a los que trabajan en la Sede Fiscal, como a los que buscan ser atendidos en esta institución.

## REFERENCIAS

- Borré, Y. (2018). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019) Fundamentals Of Quality Of Service, The SERVQUAL Model. *Dialnet Empresarial*, 13(2), 11-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Callejas, A. (2019). Proposal to strengthen the organizational quality management system in a financial entity of the colombian public sector. *Signos: Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(1), 117-130. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.07>
- Castillo, A., Cazco, G., Sonia, G. y Escudero, A. (2018, noviembre 18) *Modelo SERVQUAL y su Influencia en la excelencia del Servicio en Atención al cliente*. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2018i24940.pdf>.
- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2020) *Informe del Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán: COVID-19 y el incremento de la violencia de género y violencia doméstica contra las mujeres en el Perú*. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-01/peru-cmp-flora-tristan.pdf>
- Cepeda, J., y Cifuentes, W. (2019). Quality Management System in the Public Sector. A literary review. *PODIUM*, (36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>.
- Chambi, J. (2019) Management of the fiscal office and its relationship with the quality of service in the public ministry of the Puno and San Román offices - 2017. *CONCYTEC*. 8(1) 112-123. DOI: <https://9638purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>.
- Chuquicusma, T., Lujan, P. Sanchez, M. Montalvan, Y. Juarez, R. y Rosas, C. (2020) Quality of service and level of satisfaction in the José Cayetano Heredia

hospital, Perú. *Revista Científicas y Humanísticas de la Universidad de Zulia*. 11(31), 39-51. <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>.

Código del Ministerio Fiscal (2022) *Selección y ordenación. Fiscalía general del Estado*. [www.boe.es/biblioteca\\_juridica.pdf](http://www.boe.es/biblioteca_juridica.pdf).

Dolores, M. (2021) *La violencia de género en los jóvenes. Una visión general de la violencia de género aplicada a los jóvenes en España*. [http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio\\_violencia\\_web\\_injuve.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio_violencia_web_injuve.pdf).

Elkomy, S., y Cookson, G. (2018). Performance Management Strategy: Waiting Time in the English National Health Services. *Public Organization Review*, 1(1), 1-18. <http://dx.doi.org/10.1007/s11115-018-0425-7>

Fariño, J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39. (32). 22-34. <https://www.revistaespacios.com.pdf>

Fayol, H. (1971) *Teoría clásica de la gestión administrativa*: Herrero Hermanos S.A.

Febres, R. y Mercado, M. (2020) Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20(3):397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>.

Feigenbaum, C. (1976) *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo: Francisco Ponte. <https://www.researchgate.net/profile/publication/341135279.pdf>

Félix, T. (2016) *Material auto instructivo Gestión del despacho fiscal*: Academia de la Magistratura.

Gallardo, F. y Reynaldos, G. (2015) Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería global*, 13(36), 353-363. <https://scielo.isciii.es/scielo.S1695-61412014000400020.pdf>.

- Ganga, F. Alarcon, N. y Pedraja, L. (2019) Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Scielo*. 27(4):668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- García, K. (2019). *Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación* (4 ed.). Mc GrawHill. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Mc GrawHill.
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. <https://doi.bvsalud.org/2415-2692.pdf>
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velasco, B. (2017) The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017. *Scielo Comunicación*, 8(1) 5-15. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001>.
- Izquierdo, J. (2021) the quality of service in public administration. *Horizonte empresarial*, 8 (1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lasrado, F. (2017). The excellence quest: a study of business excellence award-winning organizations in UAE. *Benchmarking: An International Journal*, 24(3), 716-734. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-06-2016-0098>
- Lizarzaburu, E. (2016). Quality management in Peru: a study of the ISO 9001 standard, its benefits and the main changes in the 2015 version. *Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54.

<http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>

- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream.pdf>
- Maldonado, A. (2018). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle.pdf>
- Mejía & Mejía, E. (2016). *Metodología de la investigación: UNMSM*. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1715>
- Normas ISO 9001 (2008) *Organización Internacional de Normalización. Para la pequeña empresa. Recomendaciones del Comité ISO: Aenor* [https://www.aenor.com/normas-y-libros/10686\\_1.pdf](https://www.aenor.com/normas-y-libros/10686_1.pdf).
- Ñaupas, H. & Mejía, E. (2015). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2015/01/metodologia.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E. (2020). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*: Ediciones de la U.
- Oседа, A. y Merillo, J. (2020) Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*. 4(4), 79-92 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>.
- Pabón, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis de Maestría. Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985) *Servqual: A multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing: American Marketing*.
- Peralta, M. (2018). *Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS*. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma del Estado de Morelos]. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle.pdf>
- Pérez, W., Colcha, R., Serrano, J. y Moreno, M. (2022) Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations. *Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico*. 7(2), 1077-1088. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i2.3634>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2015) Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Dialnet*, 6(3), 1118-1142, <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramírez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.*
- Rentería, J. y Valiente, Z. (2020). *Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/bitstream.pdf>
- Rosas, J. (2018, 17 de junio) Gestión del Despacho Fiscal. DOCPLAYER. <https://docplayer.es/55915284-Gestion-del-despacho-fiscal.html>
- Serrano (2020) *Metodología de la Investigación*. Edición Gamma: <https://books.google.es/books.onepage&q=serrano.pdf>
- Soto, J. (2015). *Metodología de la investigación: Red Tercer Milenio*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co.pdf>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Spanish Edition

- Tobias, M. Fuentes, J. Feriche, I. y Alvarez, F. (2020) A quality evaluation in higher distance education services: servqual scale and factorial análisis. *Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(2), 304-357 <http://dx.doi.org/10.30827/eticanet.v20i2.16144>.
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). Administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area, of the National University of Loja. *Sur Acdemi*, 3(6), 77-89. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia>.
- Valderrama, S. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*: San Marcos. <https://www.thesisworkshop.com/p/bibliografia.pdf>.
- Velarde, C., Medina, D., De La Cruz, A., y Apaza, E. (2017) Quality of service and the relationship with customer satisfaction Products Application Center Union, Lurigancho district during 2016. *Valor Agregado*, 4(1), 43-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Vergíu, J. (2021) Satisfaction of quality of service in the students of the engineering faculties of the Universidad Nacional Mayor of San Marcos, Peru. A look through the SERVQUAL model. *Revista Búsqueda*. 8(1) e536 <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Weber, M. (1905) *Teoría Burocrática*: Universidad Complutense de Madrid. <https://webs.ucm.es/info/eurotheo.pdf>
- Yépez, M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad Salud*, 20(2),97-110 <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zacarías, H. y Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*: Independently published.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Tabla 12: Operacionalización de la gestión del despacho fiscal.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Etapa de Planeación</b>	Félix (2016) la gestión del despacho fiscal es el proceso coordinado de trabajar con personas y recursos para lograr los objetivos de una organización; sin embargo, para que el líder logre los objetivos propuestos debe apuntar a la eficiencia y a la eficacia en las actividades laborales.	La medición de esta variable se llevará a cabo con un cuestionario de 20 preguntas, que estarán en función de las 4 dimensiones de la variable y los 20 indicadores con una escala de tipo ordinal.	- Planificación de objetivos - Análisis situacional. - Planificación de acciones. - Estrategias organizacionales. - Determinación de recursos.	1,2,3,4,5,	Ordinal  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
<b>Etapa de Organización</b>			- Identificación de perfiles del recurso humano. - Asignación de roles y funciones. - Distribución de recursos financieros. - Identificación de procesos inconclusos. - Replanteo de la agenda fiscal.	6,7,8,9,10,	
<b>Etapa de Dirección</b>			- Determinación de estímulos laborales. - Estilo comunicativo con los trabajadores. - Acercamiento al ciudadano. - Estrategias motivacionales. - Establecimiento de canales de información al ciudadano.	11, 12,13,14, 15,	
<b>Etapa de Control</b>			- Análisis del desempeño laboral. - Identificación de logro de metas. - Revisión de casos atendidos. - Registro de casos resueltos. - Identificación de mecanismos de corrección y mejora.	16, 17,18,19, 20.	

Tabla 13: Operacionalización de la calidad de atención (Modelo SERVQUAL)

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Fiabilidad</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) la calidad de servicio se define como la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, donde las expectativas son los puntos de referencia que los usuarios han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios recibidos.	Mediremos la calidad de atención utilizando el cuestionario SERVQUAL adaptado y que en su estructura constara de 22 ítems que surgen de las 5 dimensiones y los 22 indicadores con una escala ordinal.	- Se cumple con lo establecido en la Ley. - Interés por resolver los problemas. - Atención inmediata a cada caso. - Se resuelven los casos en el tiempo previsto. - Se evita cometer errores.	1,2,3,4,	Ordinal  Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
<b>Seguridad</b>			- Comportamiento confiable de los empleados. - Seguridad percibida por el usuario. - Amabilidad en la atención al ciudadano. - Dominio de los procesos por parte de los empleados.	5,6,7,8,9,	
<b>Elementos tangibles</b>			- Modernización de los mecanismos para los procesos de la fiscalía. - Instalaciones adecuadas a las medidas sanitarias. - Apariencia pulcra de los trabajadores. - Mobiliario adecuado y moderno.	10,11,12,13,	
<b>Capacidad de respuesta</b>			- Comunicación con los implicados en cada caso. - Disposición para ayudar a los agraviados. - Disposición para atender con celeridad. - Actuar de manera imparcial.	14,15,16,17,	
<b>Empatía</b>			- Atención individualizada. - Horarios de trabajo adecuados al usuario. - Recursos humanos empáticos. - Disponibilidad para escuchar a los ciudadanos. - Preocupación por todos los casos existentes.	18,19,20,21,22.	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Gestión del Despacho Fiscal y Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022							
<b>Autor:</b> Mejía Tadeo, Raúl Francisco							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Describir la relación entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Identificar la relación entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación significativa entre la etapa de Planeación y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación significativa entre la etapa de Organización y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p>	<b>Variable 1: Gestión del Despacho Fiscal</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Etapa de Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de objetivos</li> <li>- Análisis situacional.</li> <li>- Planificación de acciones.</li> <li>- Estrategias organizacionales.</li> <li>- Determinación de recursos.</li> </ul>	1,2,3,4,5,	Ordinal  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<p>Eficiente [19-25]</p> <p>Aceptable [12-18]</p> <p>Deficiente [5-11]</p>
			<b>Etapa de Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de perfiles del recurso humano.</li> <li>- Asignación de roles y funciones.</li> <li>- Distribución de recursos financieros.</li> <li>- Identificación de procesos inconclusos.</li> <li>- Replanteo de la agenda fiscal.</li> </ul>	6,7,8,9,10,		<p>Eficiente [19-25]</p> <p>Aceptable [12-18]</p> <p>Deficiente [5-11]</p>
<b>Etapa de Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de estímulos laborales.</li> <li>- Estilo comunicativo con los trabajadores.</li> <li>- Acercamiento al ciudadano.</li> </ul>	11, 12,13,14, 15,	<p>Eficiente [19-25]</p> <p>Aceptable [12-18]</p> <p>Deficiente [5-11]</p>				

<p>¿Cuál es la relación entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Establecer la relación entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Describir la relación entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la etapa de Dirección y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe relación significativa entre la etapa de Control y la Calidad de Atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias motivacionales.</li> <li>- Establecimiento de canales de información al ciudadano.</li> </ul>			
			<b>Etapa de Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del desempeño laboral.</li> <li>- Identificación de logro de metas.</li> <li>- Revisión de casos atendidos.</li> <li>- Registro de casos resueltos.</li> <li>- Identificación de mecanismos de corrección y mejora.</li> </ul>	16, 17,18,19, 20.	<p>Eficiente [19-25]</p> <p>Aceptable [12-18]</p> <p>Deficiente [5-11]</p>	
			<b>Variable 2: Calidad de Atención</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumple con lo establecido en la Ley.</li> <li>- Interés por resolver los problemas.</li> <li>- Atención inmediata a cada caso.</li> <li>- Se resuelven los casos en el tiempo previsto.</li> <li>- Se evita cometer errores.</li> </ul>	1,2,3,4,	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<p>Buena [16-20]</p> <p>Regular [10-15]</p> <p>Mala [4-9]</p>			
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable de los empleados.</li> <li>- Seguridad percibida por el usuario.</li> </ul>	5,6,7,8,9,		<p>Buena [19-25]</p> <p>Regular [12-18]</p> <p>Mala [5-11]</p>			

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad en la atención al ciudadano.</li> <li>- Dominio de los procesos por parte de los empleados.</li> </ul>		
			<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernización de los mecanismos para los procesos de la fiscalía.</li> <li>- Instalaciones adecuadas a las medidas sanitarias.</li> <li>- Apariencia pulcra de los trabajadores.</li> <li>- Mobiliario adecuado y moderno.</li> </ul>	10,11,12,13,	<p>Buena [16-20] Regular [10-15] Mala [4-9]</p>
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación con los implicados en cada caso.</li> <li>- Disposición para ayudar a los agraviados.</li> <li>- Disposición para atender con celeridad.</li> <li>- Actuar de manera imparcial.</li> </ul>	14,15,16,17,	<p>Buena [16-20] Regular [10-15] Mala [4-9]</p>
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada.</li> <li>- Horarios de trabajo adecuados al usuario.</li> <li>- Recursos humanos empáticos.</li> <li>- Disponibilidad para escuchar a los ciudadanos.</li> <li>- Preocupación por todos los casos existentes.</li> </ul>	18,19,20,21,22.	<p>Buena [19-25] Regular [12-18] Mala [5-11]</p>

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental: Transversal - Correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 400 usuarios de la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.</p> <p><b>Muestra</b> 197 usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilístico – aleatoria simple.</p> <p><b>Unidades de análisis:</b> Usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión del despacho fiscal</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario En base a las dimensiones de la Academia de la Magistratura. Félix (2016)</p> <p><b>Variable 1: Calidad de atención</b> <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario. Adaptado de la escala SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> se procesaron los datos recolectados sobre ambas variables y sus dimensiones. Presentando resultados mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras.</p> <p><b>Inferencial:</b> Se aplicará la prueba estadística Rho de Spearman. Tanto la variable Gestión del despacho Fiscal como la Calidad de Atención son de tipo ordinal y cumplen requisitos para esta prueba de correlación.</p>

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL**

Estimados usuarios, este cuestionario tiene como propósito recoger tus impresiones sobre la gestión del despacho fiscal. Es importante que nos proporciones información que sea veras y que corresponda específicamente a los aspectos referidos a la gestión que se lleva a cabo en esta organización del Ministerio Público. Esta información no debe tener orientación de favoritismo institucional o personal y justamente para salvaguardar ello es que nuestro cuestionario es anónimo.

#### **INSTRUCCIONES:**

Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa "X" la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Etapa de Planeación</b>					
1	Los trabajadores demuestran que tienen claro cuales son los objetivos que deben lograr en cada caso.					
2	Percibe un alto nivel de interés de los trabajadores por realizar un análisis situacional real de cada uno de los casos.					
3	Es notorio que cada acción que se realiza en la fiscaliza es debidamente planificada.					
4	La fiscalía planifica diversas estrategias para atender cada caso en particular.					
5	La fiscalía determina de manera previa cada recurso que será necesario para las diligencias de los casos que atenderá.					
<b>Etapa de Organización</b>						

6	Los trabajadores demuestran que tienen el perfil profesional para encontrar solución a los casos que se atienden.					
7	Cada trabajador cumple un rol y función específicos que asegura el éxito de la gestión fiscal.					
8	Es imposible pensar que algún caso no sea atendido por falta de recursos financieros.					
9	En la fiscalía se preocupan por atender cada uno de los procesos inconclusos que requieren atención prioritaria.					
10	Si algún caso no esta siendo atendido oportunamente, de inmediato se replantea la agenda fiscal y se prioriza su atención.					
<b>Etapa de Dirección</b>						
11	Los trabajadores reconocen que reciben estímulos laborales por cada uno de sus logros alcanzados.					
12	Se puede percibir que en la institución existe un estilo comunicativo entre el fiscal y sus colaboradores.					
13	Todos los integrantes de la fiscalía demuestran su interés por mantener un acercamiento al ciudadano.					
14	El fiscal desarrolla una serie de estrategias para motivar a sus colaboradores en el logro de los objetivos.					
15	La institución se preocupa por implementar diversos canales de comunicación con los ciudadanos.					
<b>Etapa de Control</b>						
16	Se publica frecuentemente el resultado del análisis del desempeño laboral de los trabajadores y se elige el colaborador del mes.					
17	Los usuarios son informados sobre las metas que se alcanzaron y las que aún faltan lograr.					
18	De manera periódica en la fiscalía se realiza una revisión breve de cada caso atendido, para identificar falencias.					
19	La institución cuenta con un registro actualizado de casos resueltos.					
20	Cuando algo sale mal, la organización es capaz de aplicar mecanismos de corrección y lograr mejorar o superar la dificultad.					

## **CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimados usuarios, a través de este cuestionario queremos recoger tu percepción u opinión sobre la atención que recibes en las instalaciones de la fiscalía. Es importante que nos brindes informaciones veras y que corresponda específicamente a los hechos que has observado durante el tiempo que acudiste a solicitar atención en esta institución. Esta información no debe tener orientación de favoritismo institucional o personal, por lo que nuestro cuestionario es anónimo.

### **INSTRUCCIONES:**

Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa "X" la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>Fiabilidad</b>						
1	La atención que brinda la fiscalía garantiza el cumplimiento de lo que establece la Ley.					
2	Se percibe el real interés por resolver los problemas de los usuarios.					
3	Los usuarios reciben atención inmediata para dar solución a sus casos.					
4	Se logra resolver los casos en el tiempo previsto.					
<b>Seguridad</b>						
5	Los empleados demuestran un comportamiento que otorga fiabilidad en el usuario.					
6	El usuario se siente seguro por la atención que recibe en la fiscalía.					
7	Los trabajadores se muestran amables cuando atienden a los usuarios.					
8	Los empelados demuestran dominio en la realización de las tareas que requiere cada proceso.					

9	Los trabajadores priorizan evitar errores procesales que invaliden las acciones fiscales.					
<b>Elementos tangibles</b>						
10	La fiscalía ha modernizado los mecanismos para brindar atención a los usuarios.					
11	Las instalaciones han sido acondicionadas para cumplir las medidas sanitarias que exige la pandemia.					
12	Los trabajadores asisten a su centro de labores cuidando su apariencia personal.					
13	El mobiliario que utiliza la institución es moderno y adecuado para dar comodidad en la atención a los usuarios.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
14	La comunicación con los implicados en cada caso que atiende la fiscalía es permanente.					
15	Los trabajadores de la fiscalía se muestran dispuestos a ayudar a los agraviados.					
16	Desde el instante que la fiscalía toma conocimiento del caso se muestra buena disposición para atender rápidamente al usuario.					
17	Frente a cada denuncia en todo momento los trabajadores actúan de manera imparcial.					
<b>Empatía</b>						
18	La fiscalía brinda una atención individualizada a cada usuario.					
19	El horario de trabajo de la fiscalía es acorde a las necesidades de los usuarios y no a la comodidad de los trabajadores.					
20	Los colaboradores se muestran empáticos en todo momento con los usuarios.					
21	Existe disponibilidad por parte de los colaboradores de la fiscalía para escuchar a los usuarios.					
22	En la fiscalía existe preocupación por todos los casos en general y no por alguno en particular.					

**Anexo 4. Certificado de validación de expertos.**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del Despacho Fiscal**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ETAPA DE PLANEACIÓN</b>							
1	Los trabajadores demuestran que tienen claro cuáles son los objetivos que deben lograr en cada caso.	✓		✓		✓		
2	Percibe un alto nivel de interés de los trabajadores por realizar un análisis situacional real de cada uno de los casos.	✓		✓		✓		
3	Es notorio que cada acción que se realiza en la fiscaliza es debidamente planificada.	✓		✓		✓		
4	La fiscalía planifica diversas estrategias para atender cada caso en particular.	✓		✓		✓		
5	La fiscalía determina de manera previa cada recurso que será necesario para las diligencias de los casos que atenderá.	✓		✓		✓		
	<b>ETAPA DE ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores demuestran que tienen el perfil profesional para encontrar solución a los casos que se atienden.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador cumple un rol y función específicos que asegura el éxito de la gestión fiscal.	✓		✓		✓		
8	Es imposible pensar que algún caso no sea atendido por falta de recursos financieros.	✓		✓		✓		
9	En la fiscalía se preocupan por atender cada uno de los procesos inconclusos que requieren atención prioritaria.	✓		✓		✓		
10	Si algún caso no está siendo atendido oportunamente, de inmediato se replantea la agenda fiscal y se prioriza su atención.	✓		✓		✓		
	<b>ETAPA DE DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores reconocen que reciben estímulos laborales por cada uno de sus logros alcanzados.	✓		✓		✓		

12	Se puede percibir que en la institución existe un estilo comunicativo entre el fiscal y sus colaboradores.	✓		✓		✓		✓	
13	Todos los integrantes de la fiscalía demuestran su interés por mantener un acercamiento al ciudadano.	✓		✓		✓		✓	
14	El fiscal desarrolla una serie de estrategias para motivar a sus colaboradores en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		✓	
15	La institución se preocupa por implementar diversos canales de comunicación con los ciudadanos.	✓		✓		✓		✓	
	<b>ETAPA DE CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Se publica frecuentemente el resultado del análisis del desempeño laboral de los trabajadores y se elige el colaborador del mes.	✓		✓		✓		✓	
17	Los usuarios son informados sobre las metas que se alcanzaron y las que aún faltan lograr.	✓		✓		✓		✓	
18	De manera periódica en la fiscalía se realiza una revisión breve de cada caso atendido, para identificar falencias.	✓		✓		✓		✓	
19	La institución cuenta con un registro actualizado de casos resueltos.	✓		✓		✓		✓	
20	Cuando algo sale mal, la organización es capaz de aplicar mecanismos de corrección y lograr mejorar o superar la dificultad.	✓		✓		✓		✓	

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

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **TOMA JAIMES JOHNNY ROGER**   DNI: **09545976**

Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**   ...28...de...JUNIO...del 2022

<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

**ROGER**  
 Firma del Experto Informante.  
 CAL: 50040  
 DNI: 09545976

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Atención**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	La atención que brinda la fiscalía garantiza el cumplimiento de lo que establece la Ley.	✓		✓		✓		
2	Se percibe el real interés por resolver los problemas de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los usuarios reciben atención inmediata para dar solución a sus casos.	✓		✓		✓		
4	Se logra resolver los casos en el tiempo previsto.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los empleados demuestran un comportamiento que otorga fiabilidad en el usuario.	✓		✓		✓		
6	El usuario se siente seguro por la atención que recibe en la fiscalía.	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores se muestran amables cuando atienden a los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los empleados demuestran dominio en la realización de las tareas que requiere cada proceso.	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores priorizan evitar errores procesales que invaliden las acciones fiscales.	✓		✓		✓		
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La fiscalía ha modernizado los mecanismos para brindar atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Las instalaciones han sido acondicionadas para cumplir las medidas sanitarias que exige la pandemia.	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores asisten a su centro de labores cuidando su aptitud personal.	✓		✓		✓		
13	El mobiliario que utiliza la institución es moderno y adecuado para dar comodidad en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

		Si		No		Si		No	
		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	La comunicación con los implicados en cada caso que atiende la fiscalía es permanente.	✓	✓						
15	Los trabajadores de la fiscalía se muestran dispuestos a ayudar a los agraviados.	✓	✓						
16	Desde el instante que la fiscalía toma conocimiento del caso se muestra buena disposición para atender rápidamente al usuario.	✓	✓						
17	Frente a cada denuncia en todo momento los trabajadores actúan de manera imparcial.	✓	✓						
	<b>EMPATIA</b>								
18	La fiscalía brinda una atención individualizada a cada usuario.	✓	✓						
19	El horario de trabajo de la fiscalía es acorde a las necesidades de los usuarios y no a la comodidad de los trabajadores.	✓	✓						
20	Los colaboradores se muestran empáticos en todo momento con los usuarios.	✓	✓						
21	Existe disponibilidad por parte de los colaboradores de la fiscalía para escuchar a los usuarios.	✓	✓						
22	En la fiscalía existe preocupación por todos los casos en general y no por alguno en particular.	✓	✓						

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

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:    TONA JAIMES JOHNNY ROGER    DNI:    00545976  
 Especialidad del validador:    MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

... de JUNIO del 2022  
  
 Firma del Experto Informante.  
CAL: 50040

<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

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del Despacho Fiscal

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ETAPA DE PLANEACIÓN</b>							
1	Los trabajadores demuestran que tienen claro cuáles son los objetivos que deben lograr en cada caso.	✓		✓		✓		
2	Percibe un alto nivel de interés de los trabajadores por realizar un análisis situacional real de cada uno de los casos.	✓		✓		✓		
3	Es notorio que cada acción que se realiza en la fiscaliza es debidamente planificada.	✓		✓		✓		
4	La fiscalía planifica diversas estrategias para atender cada caso en particular.	✓		✓		✓		
5	La fiscalía determina de manera previa cada recurso que será necesario para las diligencias de los casos que atenderá.	✓		✓		✓		
	<b>ETAPA DE ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores demuestran que tienen el perfil profesional para encontrar solución a los casos que se atienden.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador cumple un rol y función específicos que asegura el éxito de la gestión fiscal.	✓		✓		✓		
8	Es imposible pensar que algún caso no sea atendido por falta de recursos financieros.	✓		✓		✓		
9	En la fiscalía se preocupan por atender cada uno de los procesos inconclusos que requieren atención prioritaria.	✓		✓		✓		
10	Si algún caso no está siendo atendido oportunamente, de inmediato se replantea la agenda fiscal y se prioriza su atención.	✓		✓		✓		
	<b>ETAPA DE DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores reconocen que reciben estímulos laborales por cada uno de sus logros alcanzados.	✓		✓		✓		

12	Se puede percibir que en la institución existe un estilo comunicativo entre el fiscal y sus colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
13	Todos los integrantes de la fiscalía demuestran su interés por mantener un acercamiento al ciudadano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
14	El fiscal desarrolla una serie de estrategias para motivar a sus colaboradores en el logro de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
15	La institución se preocupa por implementar diversos canales de comunicación con los ciudadanos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<b>ETAPA DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Se publica frecuentemente el resultado del análisis del desempeño laboral de los trabajadores y se elige el colaborador del mes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17	Los usuarios son informados sobre las metas que se alcanzaron y las que aún faltan lograr.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18	De manera periódica en la fiscalía se realiza una revisión breve de cada caso atendido, para identificar falencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
19	La institución cuenta con un registro actualizado de casos resueltos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
20	Cuando algo sale mal, la organización es capaz de aplicar mecanismos de corrección y lograr mejorar o superar la dificultad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: SUSANA FLORENA MARTÍNEZ MARTÍNEZ   DNI: 06821314

Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
30 de JUNIO del 2022

<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>Ciudadanía: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	La atención que brinda la fiscalía garantiza el cumplimiento de lo que establece la Ley.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Se percibe el real interés por resolver los problemas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los usuarios reciben atención inmediata para dar solución a sus casos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se logra resolver los casos en el tiempo previsto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los empleados demuestran un comportamiento que otorga fiabilidad en el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El usuario se siente seguro por la atención que recibe en la fiscalía.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los trabajadores se muestran amables cuando atienden a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los empleados demuestran dominio en la realización de las tareas que requiere cada proceso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Los trabajadores priorizan evitar errores procesales que invaliden las acciones fiscales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La fiscalía ha modernizado los mecanismos para brindar atención a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Las instalaciones han sido acondicionadas para cumplir las medidas sanitarias que exige la pandemia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Los trabajadores asisten a su centro de labores cuidando su apariencia personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El mobiliario que utiliza la institución es moderno y adecuado para dar comodidad en la atención a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

14	La comunicación con los implicados en cada caso que atiende la fiscalía es permanente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
15	Los trabajadores de la fiscalía se muestran dispuestos a ayudar a los agraviados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
16	Desde el instante que la fiscalía toma conocimiento del caso se muestra buena disposición para atender rápidamente al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
17	Frente a cada denuncia en todo momento los trabajadores actúan de manera imparcial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	<b>EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	La fiscalía brinda una atención individualizada a cada usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
19	El horario de trabajo de la fiscalía es acorde a las necesidades de los usuarios y no a la comodidad de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
20	Los colaboradores se muestran empáticos en todo momento con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
21	Existe disponibilidad por parte de los colaboradores de la fiscalía para escuchar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
22	En la fiscalía existe preocupación por todos los casos en general y no por alguno en particular.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: SUSANA PIOMENA HANTOYA OLARTEGUI    DNI: 06871314

Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

<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

20 de JUNIO del 2022  
  
 Firma del Excmo. Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:**....El instrumento propuesto resulta adecuado para medir la variable gestión del despacho fiscal.

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [ x ]  **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**...Walter Manuel Vásquez Mondragón... DNI:....40769191...

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3210-9433>

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Física y Matemática	1997-2001
02	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa	2008-2009
03	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Doctorado en educación	2011-2013

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2012-2022	Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado.
02	Escuela Nacional de Formación Profesional Policial	Docente	Chorrillos	2020-2022	Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.

<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



**Lima, 30 de junio de 2022**

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N° 40769191  
Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:**...El instrumento propuesto resulta adecuado para medir la variable calidad de atención.

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [ x ]  **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**...Walter Manuel Vásquez Mondragón... DNI:....40769191 ...

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3210-9433>

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Física y Matemática	1997-2001
02	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa	2008-2009
03	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Doctorado en educación	2011-2013

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2012-2022	Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado.
02	Escuela Nacional de Formación Profesional Policial	Docente	Chorrillos	2020-2022	Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.

<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



**Lima, 30 de junio de 2022**

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N° 40769191  
Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

## Anexo 5. Ficha técnica de instrumentos.

Tabla 14: Ficha técnica del instrumento para medir gestión del despacho fiscal.

Nombre:	Cuestionario sobre gestión del despacho fiscal
Autor:	Mejía Tadeo, Raúl Francisco
Lugar	Perú
Fecha de aplicación	Junio, 2022
Objetivo	Recolectar información acerca de la gestión del despacho fiscal y sus dimensiones.
Administrado a	Usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
Tiempo	25 minutos
Observación	La aplicación del cuestionario es individual y anónimo.

Nota. Fuente: Elaboración propia - 2022

De acuerdo con la ficha técnica el cuestionario para medir la gestión del despacho fiscal fue diseñado por el autor de esta investigación el cual tomó como base la definición de la variable y de sus dimensiones establecida por Félix (2016).

Tabla 15: Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de atención.

Nombre:	Cuestionario sobre calidad de atención (SERVQUAL)
Autor:	Parasuraman et al. (1985)
Lugar	Perú
Fecha de aplicación	Junio, 2022
Objetivo	Recoger información sobre la calidad de atención y sus dimensiones.
Administrado a	Usuarios de una Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.
Tiempo	25 minutos
Observación	La aplicación del cuestionario es individual y anónimo.

Nota. Fuente: Elaboración propia - 2022

En el caso de instrumento para medir la calidad de atención la ficha técnica describe que se adaptó el cuestionario estandarizado que se denomina SERVQUAL, que fue creado por Parasuraman et al. (1985) y que establece las dimensiones y características del cuestionario para esta variable. Según señalaron Bustamante et al. (2019) esta escala tiene más de 30 años y sigue siendo extensamente aplicada

para medir la calidad de servicio, sin embargo, las dimensiones planteadas no siempre se mantienen en todos los contextos, por lo que es necesario llevar a cabo pruebas de validez para confirmar si los conceptos de empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, son de utilidad en el estudio.

## Anexo 6. Base de datos prueba piloto

GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL																					CALIDAD DE ATENCIÓN																						
Etapa de planeación					Etapa de organización					Etapa de dirección					Etapa de control						Fiabilidad		Seguridad				Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía								
F	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	5	3	5	1	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	1	3	3	4
2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	
3	5	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4		
5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	5			
6	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	1	3	4	1	4	3	4	
7	4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	7	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	3	
8	5	3	5	3	2	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	8	5	3	5	3	2	3	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	2	4	4
9	3	3	3	4	4	4	1	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	11	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	13	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	14	5	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	5	4	4	1	1	5	1	1	1	5	5	
15	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	15	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
16	4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	2	2	4	4	16	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	
17	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	17	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	18	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	
19	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	19	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
20	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	20	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5

## Anexo 7. Coeficiente de confiabilidad

### Fiabilidad

#### Escala: Gestión del despacho fiscal

##### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	20

##### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los trabajadores demuestran que tienen claro cuáles son los objetivos que deben lograr en cada caso.	70,20	58,589	,448	,837
2. Percibe un alto nivel de interés de los trabajadores por realizar un análisis situacional real de cada uno de los casos.	70,60	58,358	,649	,830

3.	Es notorio que cada acción que se realiza en la fiscaliza es debidamente planificada.	70,45	58,366	,461	,836
4.	La fiscalía planifica diversas estrategias para atender cada caso en particular.	70,45	57,945	,398	,840
5.	La fiscalía determina de manera previa cada recurso que será necesario para las diligencias de los casos que atenderá.	70,85	62,134	,232	,845
6.	Los trabajadores demuestran que tienen el perfil profesional para encontrar solución a los casos que se atienden.	70,75	57,776	,557	,832
7.	Cada trabajador cumple un rol y función específicos que asegura el éxito de la gestión fiscal.	71,85	63,292	,047	,862
8.	Es imposible pensar que algún caso no sea atendido por falta de recursos financieros.	69,95	57,418	,557	,832
9.	En la fiscalía se preocupan por atender cada uno de los procesos inconclusos que requieren atención prioritaria.	70,00	58,632	,430	,838

10. Si algún caso no esta siendo atendido oportunamente, de inmediato se replantea la agenda fiscal y se prioriza su atención.	71,10	56,937	,587	,830
11. Los trabajadores reconocen que reciben estímulos laborales por cada uno de sus logros alcanzados.	70,15	58,134	,558	,832
12. Se puede percibir que en la institución existe un estilo comunicativo entre el fiscal y sus colaboradores.	70,35	62,766	,273	,843
13. Todos los integrantes de la fiscalía demuestran su interés por mantener un acercamiento al ciudadano.	70,55	62,892	,247	,844
14. El fiscal desarrolla una serie de estrategias para motivar a sus colaboradores en el logro de los objetivos.	70,35	63,503	,188	,846
15. La institución se preocupa por implementar diversos canales de comunicación con los ciudadanos.	70,55	61,418	,351	,841

16. Se publica frecuentemente el resultado del análisis del desempeño laboral de los trabajadores y se elige el colaborador del mes.	70,80	59,432	,466	,836
17. Los usuarios son informados sobre las metas que se alcanzaron y las que aún faltan lograr.	70,75	57,355	,592	,830
18. De manera periódica en la fiscalía se realiza una revisión breve de cada caso atendido, para identificar falencias.	70,35	58,345	,491	,835
19. La institución cuenta con un registro actualizado de casos resueltos.	70,45	59,313	,608	,832
20. Cuando algo sale mal, la organización es capaz de aplicar mecanismos de corrección y lograr mejorar o superar la dificultad.	70,25	58,618	,569	,832

---

## Fiabilidad

### Escala: Calidad de atención

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La atención que brinda la fiscalía garantiza el cumplimiento de lo que establece la Ley.	73,50	91,000	,357	,845
2. Se percibe el real interés por resolver los problemas de los usuarios.	73,85	95,397	,197	,850
3. Los usuarios reciben atención inmediata para dar solución a sus casos.	74,30	82,116	,637	,831
4. Se logra resolver los casos en el tiempo previsto.	73,55	87,313	,566	,835

5.	Los empleados demuestran un comportamiento que otorga fiabilidad en el usuario.	74,15	95,924	,183	,850
6.	El usuario se siente seguro por la atención que recibe en la fiscalía.	73,95	90,471	,597	,837
7.	Los trabajadores se muestran amables cuando atienden a los usuarios.	74,00	88,000	,573	,835
8.	Los empleados demuestran dominio en la realización de las tareas que requiere cada proceso.	73,70	93,905	,404	,843
9.	Los trabajadores priorizan evitar errores procesales que invaliden las acciones fiscales.	73,70	89,379	,530	,838
10.	La fiscalía ha modernizado los mecanismos para brindar atención a los usuarios.	74,35	88,976	,527	,837
11.	Las instalaciones han sido acondicionadas para cumplir las medidas sanitarias que exige la pandemia.	73,90	88,516	,670	,833
12.	Los trabajadores asisten a su centro de labores cuidando su apariencia personal.	73,75	91,355	,443	,841

13. El mobiliario que utiliza la institución es moderno y adecuado para dar comodidad en la atención a los usuarios.	73,80	95,747	,197	,850
14. La comunicación con los implicados en cada caso que atiende la fiscalía es permanente.	73,45	97,313	,183	,849
15. Los trabajadores de la fiscalía se muestran dispuestos a ayudar a los agraviados.	73,95	90,576	,399	,843
16. Desde el instante que la fiscalía toma conocimiento del caso se muestra buena disposición para atender rápidamente al usuario.	73,95	90,471	,597	,837
17. Frente a cada denuncia en todo momento los trabajadores actúan de manera imparcial.	73,75	91,355	,443	,841
18. La fiscalía brinda una atención individualizada a cada usuario.	73,80	90,379	,345	,846
19. El horario de trabajo de la fiscalía es acorde a las necesidades de los usuarios y no a la comodidad de los trabajadores.	73,75	81,987	,754	,825

20. Los colaboradores se muestran empáticos en todo momento con los usuarios.	74,30	98,537	,010	,858
21. Existe disponibilidad por parte de los colaboradores de la fiscalía para escuchar a los usuarios.	73,55	95,103	,344	,845
22. En la fiscalía existe preocupación por todos los casos en general y no por alguno en particular.	73,35	97,292	,125	,851

---

## Anexo 8. Fórmula para la muestra

**Formula:**

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}$$

$$n = \frac{400 (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (400 - 1) + (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 197$$

Dónde:

N: Tamaño de la población = 400

$Z_{\alpha/2}$ : Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, se usa un valor  $\alpha = 0.05$ , corresponde  $Z = 0.025 = 1.96$

$p$ : Proporción esperada del parámetro a evaluar  $p = 0.50$ , maximiza el tamaño muestral.

d: Error de estimación será  $d = 0.05$  (5%)

## Anexo 9. Tablas y figuras

Tabla 16: Niveles de la variable gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiente [74-100]	52	26,4
	Aceptable [47-73]	73	37,1
	Deficiente [20-46]	72	36,5
	Total	197	100,0

Nota: Encuesta a usuarios - 2022

Tabla 17: Niveles de la variable calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena [81-110]	51	25,9
	Regular [52-80]	72	36,5
	Mala [22-51]	74	37,6
	Total	197	100,0

Nota. Fuente: Encuesta a usuarios - 2022

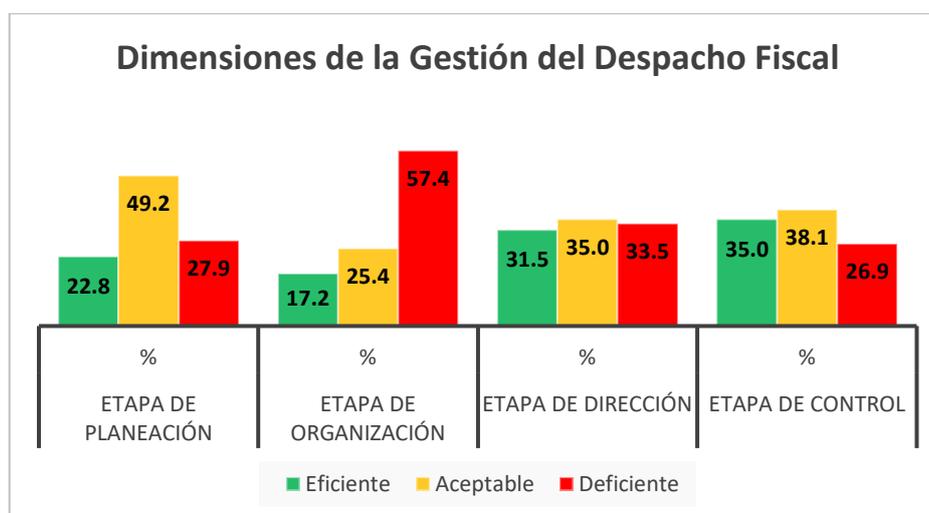


Figura 3: Porcentajes sobre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte

Nota. Fuente: Encuesta a usuarios - 2022

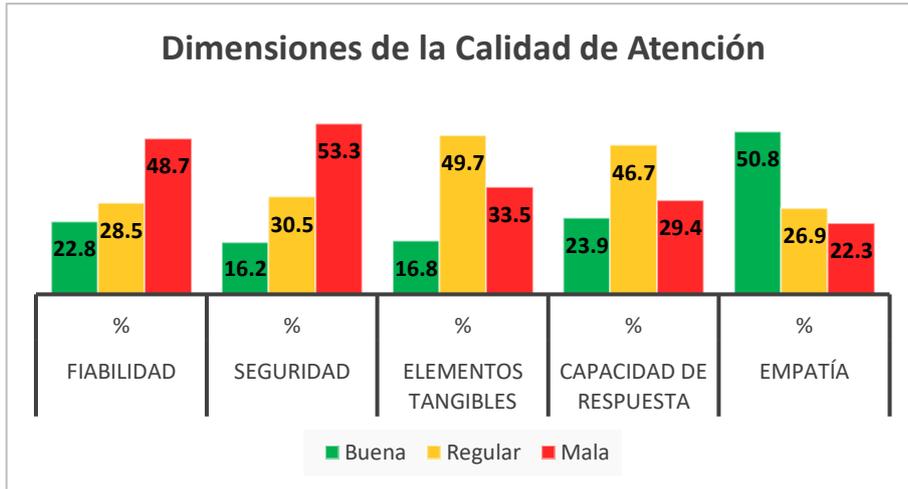


Figura 4: Porcentajes sobre las dimensiones de la calidad de atención en la Sede del Distrito Fiscal de Lima Norte

Nota. Fuente: Encuesta a usuarios – 2022

## Anexo 10. Base de datos de la muestra de estudio

GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL																									
N°	Etapa de planeación					Etapa de organización					Etapa de dirección					Etapa de control					D1	D2	D3	D4	V1
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20					
1	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
2	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
3	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
5	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
6	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
7	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
8	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
9	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
10	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
11	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
12	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
13	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
14	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
15	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
16	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
17	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
18	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
19	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
20	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
21	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
22	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
23	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
24	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
25	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
26	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
27	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
28	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
29	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
30	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
31	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
32	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
33	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
34	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
35	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
36	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
37	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
38	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
39	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
40	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
41	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
42	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
43	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
44	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
45	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
46	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
47	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
48	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
49	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
50	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31

51	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
52	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
53	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
54	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
55	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
56	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
57	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
58	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
59	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
60	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
61	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
62	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
63	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
64	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
65	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
66	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
67	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
68	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
69	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
70	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
71	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
72	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
73	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
74	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
75	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
76	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
77	5	1	5	3	1	4	4	3	2	3	2	3	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
78	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
79	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
80	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
81	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
82	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
83	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
84	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
85	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
86	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
87	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
88	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
89	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
90	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
91	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
92	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
93	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
94	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
95	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
96	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
97	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
98	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
99	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
100	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
101	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
102	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
103	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
104	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
105	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
106	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
107	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
108	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
109	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
110	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
111	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
112	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
113	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50

114	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31	
115	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
116	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
117	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
118	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
119	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
120	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
121	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
122	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
123	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
124	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
125	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
126	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
127	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
128	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
129	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
130	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
131	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
132	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
133	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
134	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
135	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
136	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
137	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
138	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
139	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
140	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
141	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
142	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
143	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
144	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
145	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
146	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
147	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
148	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
149	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
150	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
151	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
152	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
153	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
154	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
155	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
156	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
157	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
158	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
159	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
160	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
161	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
162	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
163	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
164	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
165	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
166	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
167	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
168	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
169	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
170	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
171	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
172	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
173	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
174	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
175	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
176	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
177	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
178	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
179	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
180	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
181	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
182	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
183	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
184	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
185	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
186	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
187	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18</			

CALIDAD DE ATENCIÓN																							D1	D2	D3	D4	V2
Nº	Fiabilidad				Seguridad					Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22					
1	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	1	3	5	2	5	20	19	24	16	79
2	1	5	3	4	5	1	3	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	1	3	5	1	5	18	15	19	15	67
3	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	5	19	13	19	17	68
4	3	4	1	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	16	14	19	18	67
5	3	4	5	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	4	21	14	18	14	67
6	3	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	5	5	3	2	2	1	3	22	17	16	11	66
7	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
8	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57
9	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
10	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
11	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
12	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
13	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
14	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
15	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
16	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
17	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	1	9	18	12	7	46
18	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	8	12	6	10	36
19	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	5	1	1	9	18	12	10	49
20	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	12	12	6	12	42
21	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	2	5	20	21	23	19	83
22	1	5	3	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	1	5	18	14	22	17	71
23	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	5	19	13	19	17	68
24	4	5	3	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	5	19	14	19	17	69
25	1	5	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	5	17	14	18	15	64
26	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
27	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
28	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
29	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	5	2	5	13	18	12	18	61
30	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	4	18	12	6	13	49
31	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
32	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
33	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
34	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
35	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
36	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
37	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
38	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
39	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
40	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
41	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	1	3	19	17	14	10	60
42	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	2	16	16	14	11	57
43	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	3	3	15	18	12	12	57
44	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	9	12	6	6	33
45	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	5	1	13	17	14	11	55
46	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	2	2	5	16	16	14	15	61
47	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	3	2	1	5	14	18	12	13	57
48	2	5	3	4	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	3	2	1	5	15	12	6	12	45
49	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
50	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47

51	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	1	3	19	17	14	10	60
52	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	2	16	16	14	11	57
53	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	3	3	15	18	12	12	57
54	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	9	12	6	6	33
55	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	5	1	13	17	14	11	55
56	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	2	2	5	16	16	14	15	61
57	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	3	2	1	5	14	18	12	13	57
58	2	5	3	4	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	3	2	1	5	15	12	6	12	45
59	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	5	2	5	13	18	12	18	61
60	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	4	18	12	6	13	49
61	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
62	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
63	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
64	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
65	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
66	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
67	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
68	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
69	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
70	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
71	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
72	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
73	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
74	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
75	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
76	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	1	3	19	17	14	10	60
77	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	2	16	16	14	11	57
78	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	3	3	15	18	12	12	57
79	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	9	12	6	6	33
80	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	5	1	13	17	14	11	55
81	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	2	2	5	16	16	14	15	61
82	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	3	2	1	5	14	18	12	13	57
83	2	5	3	4	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	3	2	1	5	15	12	6	12	45
84	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
85	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
86	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	1	3	19	17	14	10	60
87	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	2	16	16	14	11	57
88	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	3	3	15	18	12	12	57
89	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	9	12	6	6	33
90	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	5	1	13	17	14	11	55
91	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	2	2	5	16	16	14	15	61
92	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	3	2	1	5	14	18	12	13	57
93	2	5	3	4	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	3	2	1	5	15	12	6	12	45
94	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	5	2	5	13	18	12	18	61
95	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	4	18	12	6	13	49
96	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
97	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
98	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
99	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
100	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
101	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	1	3	5	2	5	20	19	24	16	79
102	1	5	3	4	5	1	3	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	1	3	5	1	5	18	15	19	15	67
103	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	5	19	13	19	17	68
104	3	4	1	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	16	14	19	18	67
105	3	4	5	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	4	21	14	18	14	67
106	3	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	5	5	3	2	2	1	3	22	17	16	11	66
107	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
108	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
109	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
110	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
111	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
112	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
113	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47

114	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40	
115	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
116	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
117	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	9	18	12	7	46	
118	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	5	1	8	12	6	10	36	
119	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	5	1	9	18	12	10	49	
120	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	5	12	12	6	12	42	
121	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	2	20	21	23	19	83	
122	1	5	3	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	1	18	14	22	17	71	
123	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	19	13	19	17	68	
124	4	5	3	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	19	14	19	17	69	
125	1	5	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	17	14	18	15	64	
126	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	20	17	16	15	68	
127	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	15	17	14	13	59	
128	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	15	16	14	14	59	
129	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	5	2	13	18	12	18	61	
130	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	18	12	6	13	49	
131	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	12	12	6	10	40	
132	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
133	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
134	3	1	1	3	1	5	4	3	3	2	1	2	2	2	5	3	1	2	1	3	1	9	18	12	8	47	
135	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	12	12	6	10	40	
136	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
137	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
138	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	9	18	12	7	46	
139	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	8	12	6	10	36
140	3	1	1	3	1	5	4	3	3	2	1	2	2	2	5	3	1	2	1	5	1	9	18	12	10	49	
141	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	5	12	12	6	12	42	
142	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	2	20	21	23	19	83	
143	1	5	3	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	1	18	14	22	17	71	
144	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	19	13	19	17	68	
145	4	5	3	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	19	14	19	17	69	
146	1	5	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	17	14	18	15	64	
147	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	5	3	3	2	20	17	16	15	68	
148	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	15	17	14	13	59	
149	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	15	16	14	14	59	
150	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	5	2	13	18	12	18	61	
151	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	18	12	6	13	49	
152	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	22	21	23	15	81	
153	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	20	14	22	14	70	
154	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	1	4	3	19	13	19	15	66	
155	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	12	14	19	10	55	
156	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	5	15	14	18	13	60	
157	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	2	20	17	16	15	68	
158	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	15	17	14	13	59	
159	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	3	3	2	1	15	16	14	14	59	
160	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	4	3	2	13	18	12	16	59	
161	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	18	12	6	11	47	
162	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	1	19	17	14	10	60	
163	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	16	16	14	11	57	
164	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	3	15	18	12	12	57	
165	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	9	12	6	6	33	
166	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	5	13	17	14	11	55	
167	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	2	2	16	16	14	15	61	
168	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	4	1	2	3	2	1	14	18	12	13	57	
169	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	1	3	5	2	20	19	24	16	79	
170	1	5	3	4	5	1	3	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	1	3	5	1	18	15	19	15	67	
171	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	19	13	19	17	68	
172	3	4	1	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	16	14	19	18	67	
173	3	4	5	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	21	14	18	14	67	
174	3	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	5	5	3	2	2	1	22	17	16	11	66	
175	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
176	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
177	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	9	18	12	8	47	
178	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	12	12	6	10	40	
179	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
180	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
181	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	1	9	18	12	8	47	
182	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	12	12	6	10	40	
183	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58	
184	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	1	2	3	15	16	14	12	57	
185	3</																										

# Anexo 11. Evidencias SPSS

\*Base de datos RAUL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	VAR00011	Numérico	8	0	Etapa de planeación	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00012	Numérico	8	0	Etapa de organización	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00013	Numérico	8	0	Etapa de dirección	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00014	Numérico	8	0	Etapa de control	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00015	Numérico	8	0	Gestión del despacho fiscal	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00016	Numérico	8	0	Fiabilidad	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00017	Numérico	8	0	Seguridad	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00018	Numérico	8	0	Elementos tangibles	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00019	Numérico	8	0	Capacidad de respuesta	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00022	Numérico	8	0	Empatía	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00023	Numérico	8	0	Calidad de atención	{1, Mala [22...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Resultados hipotesis RAUL.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VAR00009 VAR00010  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Gestión del despacho fiscal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión del despacho fiscal	Coefficiente de correlación	1,000	,863
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,863	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00010  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Anexo 12. Proceso de Validación y confiabilidad

Tabla 1: Juicio de expertos sobre gestión del despacho fiscal.

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Mag.	Johnny Roger Toma Jaimes	Aplicable
2	Dra.	Susana Filomena Montoya Olortegui	Aplicable
3	Dr.	Walter Manuel Vásquez Mondragón	Aplicable

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Juicio de expertos sobre calidad de atención.

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Mag.	Johnny Roger Toma Jaimes	Aplicable
2	Dra.	Susana Filomena Montoya Olortegui	Aplicable
3	Dr.	Walter Manuel Vásquez Mondragón	Aplicable

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad para los instrumentos de medición.

Variables	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
Gestión del despacho fiscal	,845	20
Calidad de atención	,848	20

### Anexo 13. Baremo de correlación

Tabla 4: Rangos de correlación según el Baremo para Spearman.

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)

Nota. Fuente: Hernández et al. (2015)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del despacho fiscal y calidad de atención en el Distrito Fiscal de Lima Norte, 2022", cuyo autor es MEJIA TADEO RAUL FRANCISCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL <b>DNI:</b> 40769191 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 07-08-2022 12:24:28

Código documento Trilce: TRI - 0398833