



**Universidad
Católica de
Santa María**

**Escuela de Postgrado
Maestría en Gestión Pública**

**Evaluación de la calidad del servicio en la Cuarta Fiscalía Especializada en
Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa:
propuestas para su fortalecimiento y optimización, 2025.**

Tesis presentada por:

Solano Payalich, Katherine Milagros

ORCID: 0009-0003-1227-6178

para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Asesor:

Dr. Del Carpio Ugarte, Cesar Alejandro

ORCID: 0009-0003-2484-9471

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 16 de Agosto del 2026

Dictamen: 011556-C-EPG-2026

Visto el borrador del expediente 011556, presentado por:

2014001672 - SOLANO PAYALICH KATHERINE MILAGROS

Titulado:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CUARTA FISCALÍA ESPECIALIZADA EN
DELITOS CONTRA LA MUJER E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR DE AREQUIPA:
PROPUESTAS PARA SU FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN, 2025.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**42751216 - PAREDES VELAZCO RENATO
DICTAMINADOR**



**40961651 - TUPAYACHI SOTOMAYOR JHONNY HERNAN
DICTAMINADOR**



**29716952 - SOLORIO OLIVERA LUIS ALBERTO
DICTAMINADOR**



Evaluación de la calidad del servicio en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa: propuestas para su fortalecimiento y optimización, 20

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	10%	8%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	2%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsaac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	1%
	Trabajo del estudiante	
5	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	1%
	Publicación	
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad San Marcos	1%
	Trabajo del estudiante	
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	

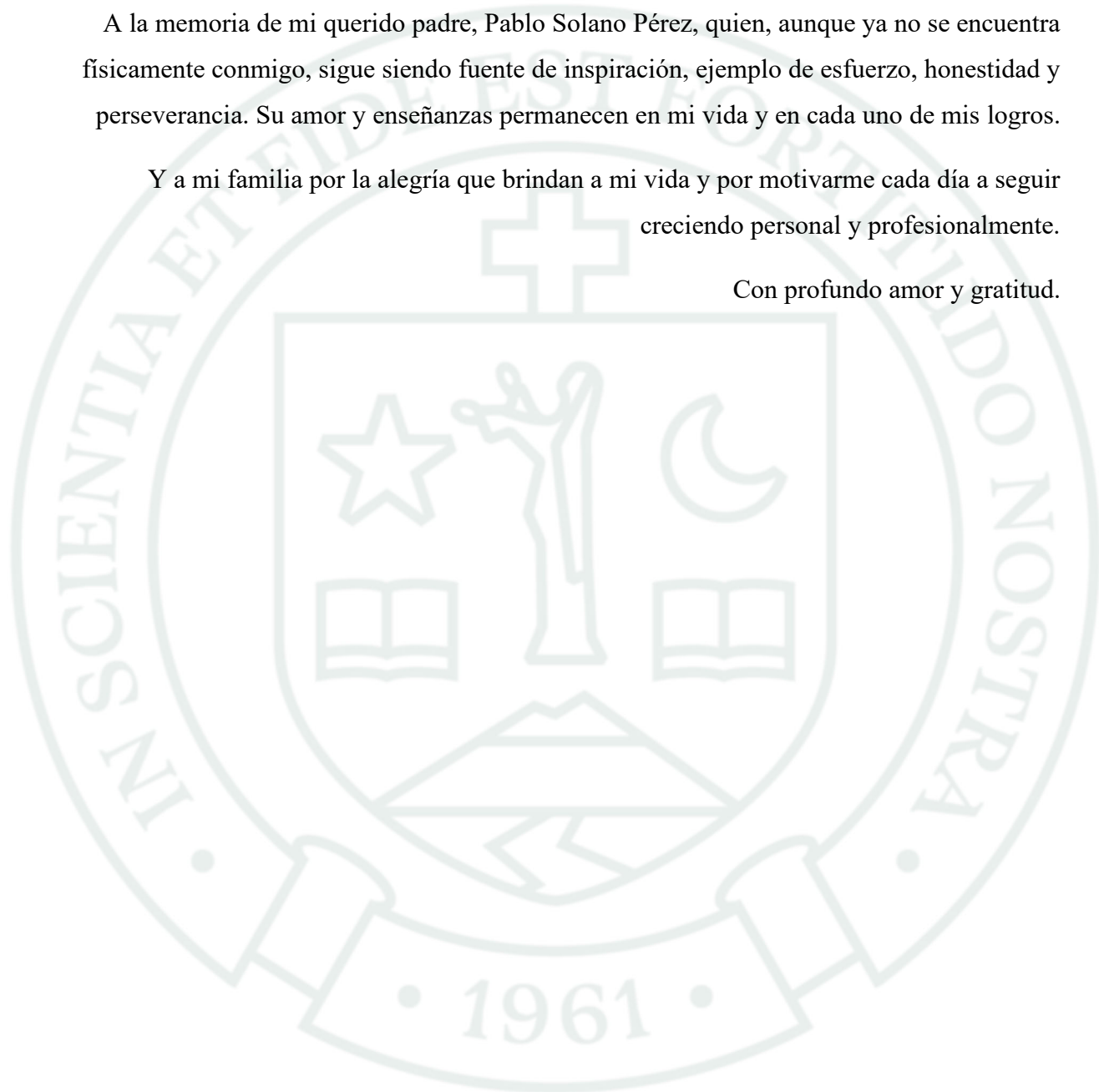
DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos, brindarme fortaleza en los momentos difíciles y permitirme culminar una etapa más de mi formación profesional.

A la memoria de mi querido padre, Pablo Solano Pérez, quien, aunque ya no se encuentra físicamente conmigo, sigue siendo fuente de inspiración, ejemplo de esfuerzo, honestidad y perseverancia. Su amor y enseñanzas permanecen en mi vida y en cada uno de mis logros.

Y a mi familia por la alegría que brindan a mi vida y por motivarme cada día a seguir creciendo personal y profesionalmente.

Con profundo amor y gratitud.

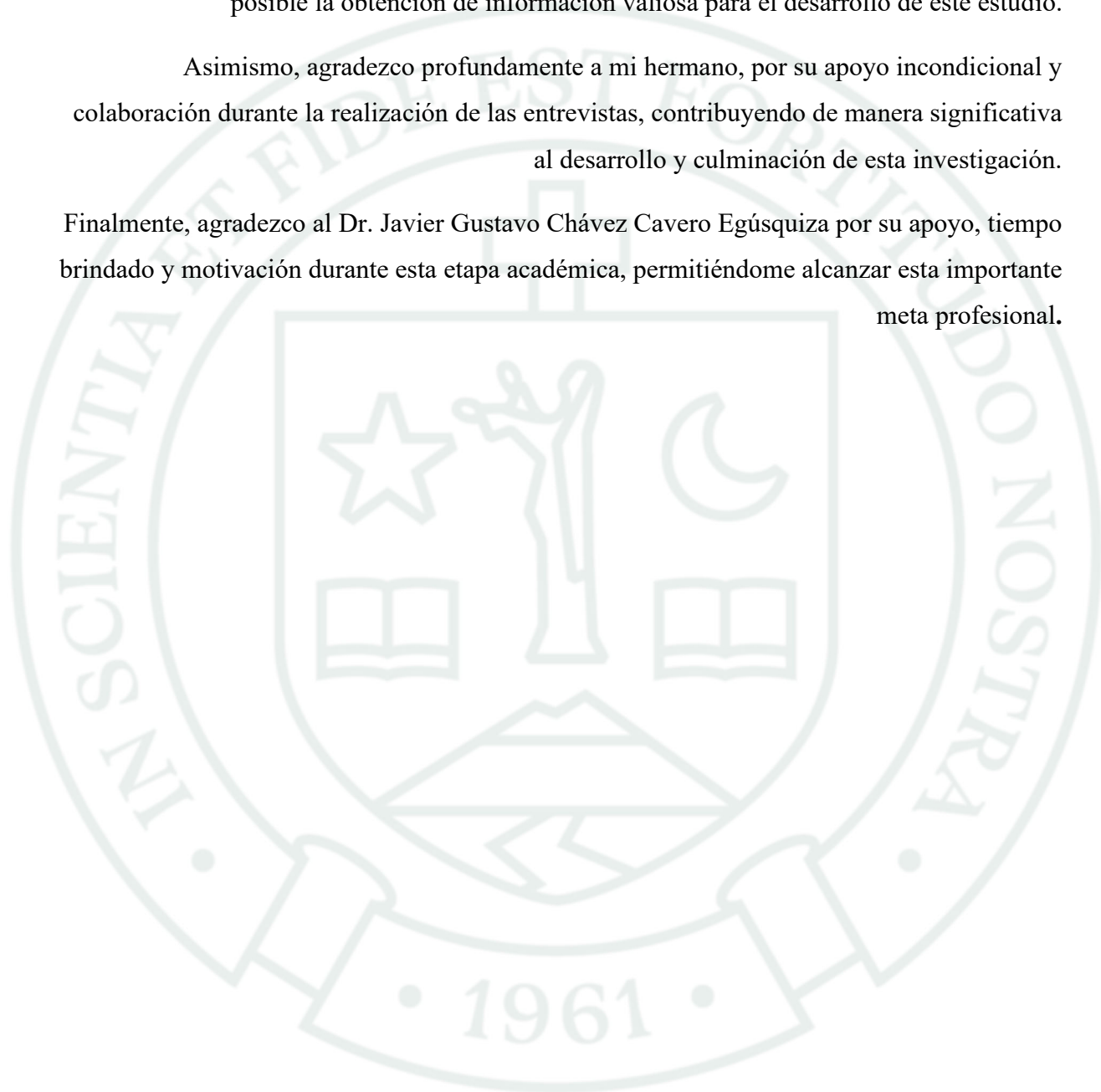


AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las víctimas que participaron voluntariamente en la presente investigación, compartiendo sus experiencias y percepciones, lo que hizo posible la obtención de información valiosa para el desarrollo de este estudio.

Asimismo, agradezco profundamente a mi hermano, por su apoyo incondicional y colaboración durante la realización de las entrevistas, contribuyendo de manera significativa al desarrollo y culminación de esta investigación.

Finalmente, agradezco al Dr. Javier Gustavo Chávez Caveró Egúsqüiza por su apoyo, tiempo brindado y motivación durante esta etapa académica, permitiéndome alcanzar esta importante meta profesional.



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa y formular propuestas para su fortalecimiento y optimización en 2025. Se desarrolló en las Ciencias Sociales, área de Gestión Pública y línea de eficiencia institucional y calidad del servicio.

Bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo, la muestra incluyó 70 víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar de dicha fiscalía, seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó un cuestionario de 13 ítems sobre eficiencia administrativa, recursos e infraestructura, atención al usuario y confianza institucional, además de dos preguntas abiertas. El Alfa de Cronbach de 0.892 evidenció una alta consistencia interna.

Los resultados mostraron una percepción favorable de la calidad del servicio: el 75.71 % de usuarias manifestó satisfacción, el 77.14 % reportó trato con empatía y respeto, el 74.29 % información clara y el 70.00 % imparcialidad y justicia. No obstante, se identificaron deficiencias en eficiencia administrativa, pues solo el 51.43 % consideró su atención en un tiempo razonable y el 52.85 % percibió un seguimiento adecuado. Asimismo, el 41.43 % señaló a los tiempos de atención como el principal aspecto por mejorar.

Se concluye que la calidad del servicio es percibida favorablemente por la mayoría, aunque subsisten aspectos administrativos y operativos por fortalecer, especialmente en la oportunidad de la atención y el seguimiento de casos. Por ello, se formularon propuestas orientadas a optimizar procesos, fortalecer la comunicación, modernizar servicios mediante herramientas tecnológicas e implementar sistemas de monitoreo basados en indicadores de desempeño para garantizar la mejora continua de la calidad.

Palabras clave: calidad del servicio, gestión pública, atención al usuario.

ABSTRACT

The research aimed to evaluate the quality of the service provided by the Fourth Specialized Prosecutor's Office for Crimes against Women and Family Group Members of Arequipa and to formulate proposals for its strengthening and optimization in 2025. It was developed within the Social Sciences, in the area of Public Management and the research line of institutional efficiency and service quality.

Under a quantitative approach, non-experimental design, and descriptive scope, the sample included 70 victims of violence against women and family group members served at the aforementioned prosecutor's office, selected through non-probability convenience sampling. A 13-item questionnaire was applied, covering administrative efficiency, resources and infrastructure, user service, and institutional trust, in addition to two open-ended questions. The Cronbach's alpha of 0.892 demonstrated high internal consistency.

The results showed a favorable perception of service quality: 75.71% of the users expressed satisfaction, 77.14% reported being treated with empathy and respect, 74.29% received clear information, and 70.00% perceived impartiality and justice. However, deficiencies in administrative efficiency were identified, as only 51.43% considered that their case was handled within a reasonable time and 52.85% perceived adequate follow-up. Furthermore, 41.43% indicated that response times were the main aspect requiring improvement.

It is concluded that service quality is favorably perceived by the majority; however, administrative and operational aspects still need to be strengthened, especially regarding the timeliness of service and case follow-up. Therefore, proposals were formulated to optimize processes, strengthen communication, modernize services through technological tools, and implement monitoring systems based on performance indicators to guarantee the continuous improvement of service quality.

Keywords: service quality, public management, user satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

1.1 Descripción del Problema 3

1.2 Formulación del problema 4

1.2.1 Interrogante General 4

1.2.2 Interrogantes Específicas 4

1.3 Objetivos de la investigación 4

1.3.1 Objetivo General.....4

1.3.2 Objetivos específicos.....4

1.4 Justificación.....5

1.4.1 Justificación Metodológica.....5

1.4.2 Justificación Teórica.....5

1.4.3 Justificación Social.....5

1.4.4 Justificación Práctica 6

1.5 Hipótesis.....6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....7

2.1. Antecedentes de la Investigación 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2 Antecedentes nacionales.....9

2.1.3 Protocolo de actuación del Ministerio Público.....11

2.2. Bases teóricas 12

2.2.1. Calidad de servicio 12

☐ Importancia de la calidad de servicio 14

☐ Objetivo de la calidad de servicio.....15

☐ Principios de la calidad de servicio 15

☐ La calidad del servicio es total o inexistente	18
☐ Dimensiones de la satisfacción del usuario	19
☐ Beneficios del logro de la satisfacción del usuario.....	20
☐ Elementos de la satisfacción del usuario	22
2.2.2 Eficiencia Administrativa	23
2.2.3 Recursos e infraestructura	25
2.2.4 Atención al usuario	27
2.2.5 Confianza institucional	28
2.2.6 Gestión pública	30
2.2.7 Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar	31
☐ Violencia contra la mujer	31
☐ Violencia contra los integrantes del grupo familiar.....	32
☐ Tipos de violencia.....	33
2.2.8 Enfoques relacionados con la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	36
☐ Enfoque de género	36
☐ Enfoque de integralidad.....	36
☐ Enfoque de interculturalidad	36
☐ Enfoque de derechos humanos	37
☐ Enfoque de interseccionalidad.....	37
☐ Enfoque generacional	37
2.2.9 Perspectiva de género	38
2.2.10 Satisfacción del usuario	39
2.3 Definición de términos básicos	43
2.3.1 Calidad del servicio	43
☐ Dimensiones de la calidad del servicio	44
☐ Indicadores para la medición.....	44
2.3.2 Servicio público en el sector justicia	44
2.3.3 Gestión pública orientada a resultados	45
2.3.4 Capacidad de respuesta.....	45
2.3.5 Seguridad.....	46
2.3.6 Empatía.....	46
2.3.7 Expectativa vs percepción	46
2.3.8 Accesibilidad	47

2.3.9 Competencia	47
2.3.10 Confianza en las autoridades	48
2.3.11 Satisfacción del usuario	48
2.3.12 Eficiencia administrativa	48
2.3.13 Recursos e Infraestructura	49
2.3.14 Atención al usuario	49
2.3.15 Confianza institucional	50
2.3.16 Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	50
2.3.17 Perspectiva de género	51
2.3.18 Fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	53
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	53
3.2. Población y Muestra.....	53
3.2.1 Población:	53
3.2.2 Muestra:	53
3.2.3 Ubicación Espacial:	53
3.2.4 Ubicación Temporal:	54
3.2.5 Unidades de Estudio:	54
3.3. Operacionalización de Variables.....	54
3.4. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación	55
3.4.1 Técnicas:	55
3.4.2 Instrumentos:	55
3.5. Validez y Confiabilidad	55
3.5.1 Validez	55
3.5.2 Confiabilidad.....	56
3.5.3 Características de la Población.....	56
3.6. Plan de análisis de datos:.....	59
3.6.1 Organización:.....	60
3.6.2 Recursos:	60
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1 Presentación de resultados	63
4.2 Contrastación de hipótesis.....	95

4.3 Discusión.....	97
--------------------	----

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION

(PROPUESTA DE VALOR).....	101
----------------------------------	------------

5.1 Implementación de un sistema de seguimiento y comunicación con los usuarios.....	101
--	-----

5.2 Optimización de los tiempos de atención mediante gestión de procesos.....	102
---	-----

5.3 Fortalecimiento de las competencias del personal en atención a víctimas	103
---	-----

5.4 Modernización tecnológica y digitalización de los servicios.....	104
--	-----

5.5 Implementación de un sistema de monitoreo y evaluación mediante indicadores	105
---	-----

KPI	105
-----------	-----

CONCLUSIONES.....	107
--------------------------	------------

RECOMENDACIONES	109
------------------------------	------------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
--	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validez.....	55
Tabla 2: Confiabilidad.	56
Tabla 3: Rango de edades.	56
Tabla 4: Sexo biológico.	58
Tabla 5: Recursos.....	62
Tabla 6:Tiempo razonable de atención.	63
Tabla 7: Seguimiento del caso.	66
Tabla 8: Personal capacitado.	68
Tabla 9: Ambientes adecuados.	70
Tabla 10: Gestión digital.....	72
Tabla 11: Aplicación de protocolos.	74
Tabla 12: Trato empático y respetuoso.....	76
Tabla 13: Claridad de información.	78
Tabla 14: Accesibilidad del servicio.....	80
Tabla 15: Satisfacción de atención.	82
Tabla 16: Protección de derechos.	84
Tabla 17: Percepción de imparcialidad y justicia.	86
Tabla 18: Percepción de seguridad.	88
Tabla 19: Aspectos de mejora.....	90
Tabla 20: Experiencias durante la atención.	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Rango de edades.....	57
Figura 2: Sexo biológico.....	58
Figura 3: Tiempo razonable de atención.....	64
Figura 4: Seguimiento del caso.....	66
Figura 5: Personal capacitado.	68
Figura 6: Ambientes adecuados.	70
Figura 7: Gestión digital.	72
Figura 8: Aplicación de protocolos.....	74
Figura 9: Trato empático y respetuoso.....	76
Figura 10: Claridad de información.	78
Figura 11: Accesibilidad del servicio.	80
Figura 12: Satisfacción de atención.	82
Figura 13: Protección de derechos.	84
Figura 14: Percepción de imparcialidad y justicia.	86
Figura 15: Percepción de seguridad.....	88
Figura 16: Aspectos de mejora.	91
Figura 17: Percepción de seguridad.....	94

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	124
Anexo 2: Matriz de sistematización de datos	129
Anexo 3: Matriz de sistematización de preguntas abiertas	138
Anexo 4: Cuestionario	142
Anexo 5: Constancia de validación por juicio de expertos e instrumentos complementarios	145



INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer constituye una de las problemáticas sociales y jurídicas más graves a nivel mundial, debido a las consecuencias que genera en la integridad física, psicológica y emocional de las víctimas. En respuesta a esta realidad, la comunidad internacional ha desarrollado diversos instrumentos de protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres, impulsando a los Estados a adoptar políticas públicas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia basada en género. Sin embargo, pese a los avances normativos e institucionales alcanzados durante las últimas décadas, los índices de violencia continúan siendo preocupantes y evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y protección a las víctimas.

Diversos organismos internacionales han advertido que millones de mujeres en el mundo han sufrido violencia física, psicológica o sexual en algún momento de sus vidas. Asimismo, la jurisprudencia internacional ha puesto de manifiesto la responsabilidad de los Estados en garantizar una atención adecuada y libre de revictimización a las mujeres que acuden a las instituciones públicas en busca de protección y justicia. En este contexto, la calidad del servicio brindado por los operadores del sistema de justicia adquiere especial relevancia, pues constituye un elemento fundamental para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las víctimas.

En el Perú, las Fiscalías Especializadas en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar desempeñan un papel esencial en la protección de las víctimas y en la persecución de los hechos de violencia. No obstante, en la práctica se presentan diversos desafíos relacionados con la oportunidad de la atención, el seguimiento de los casos, la disponibilidad de recursos, la infraestructura institucional y la percepción de las usuarias respecto al servicio recibido. Estas situaciones pueden afectar la confianza ciudadana y limitar la efectividad de las acciones destinadas a proteger a las víctimas.

En atención a esta problemática, la presente investigación tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el año 2025, así como formular propuestas orientadas a su fortalecimiento y optimización. Para ello, se analizaron las percepciones de las usuarias respecto a dimensiones vinculadas con la eficiencia administrativa, los recursos e infraestructura, la atención al usuario y la confianza institucional.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 70 usuarias de la referida fiscalía, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado, cuya confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.892, considerado altamente confiable.

Los resultados evidenciaron una percepción favorable respecto a la calidad del servicio brindado, destacándose positivamente aspectos relacionados con el trato respetuoso y empático del personal, la claridad de la información proporcionada y la satisfacción general con la atención recibida. Sin embargo, también se identificaron oportunidades de mejora vinculadas principalmente con los tiempos de atención y el seguimiento de los casos, aspectos que fueron señalados por las usuarias como los principales desafíos institucionales.

En virtud de los hallazgos obtenidos, se plantean propuestas de fortalecimiento y optimización orientadas a mejorar la eficiencia administrativa, potenciar las competencias del personal, impulsar la modernización tecnológica, fortalecer los mecanismos de seguimiento a las usuarias e implementar sistemas permanentes de monitoreo de la calidad del servicio. De esta manera, la investigación busca contribuir al fortalecimiento de la gestión pública y a la mejora continua de la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia en el distrito fiscal de Arequipa.

La presente tesis se estructura desarrollando el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, la hipótesis de la investigación, el marco teórico y conceptual que sustenta el estudio. Se tiene un capítulo que expone la metodología empleada, y otro capítulo que contiene los resultados, análisis y discusión de los hallazgos obtenidos. Finalmente, se presenta las propuestas de fortalecimiento y optimización de la calidad del servicio, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

La violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar constituye uno de los principales problemas sociales y de derechos humanos en el Perú, debido a las graves consecuencias físicas, psicológicas, económicas y sociales que genera en las víctimas. Frente a esta problemática, el Estado ha implementado mecanismos de protección y persecución penal a través de las Fiscalías Especializadas en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, las cuales tienen la responsabilidad de garantizar una atención oportuna, eficiente y humanizada.

En la ciudad de Arequipa, la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar desempeña un papel fundamental en la recepción de denuncias, investigación de los hechos y protección de las víctimas. Sin embargo, el incremento progresivo de las denuncias y la complejidad de los casos atendidos han generado una mayor demanda de los servicios institucionales, lo que puede repercutir en la capacidad operativa de la fiscalía.

En este contexto, se advierten situaciones relacionadas con los tiempos de atención, el seguimiento de los casos, la comunicación con las usuarias, la información brindada durante el procedimiento y determinados aspectos vinculados con la atención al usuario, los cuales podrían afectar la percepción de calidad del servicio y la confianza institucional.

La calidad del servicio en las instituciones del sistema de justicia constituye un elemento fundamental para garantizar el acceso efectivo a la justicia, especialmente en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, donde las víctimas requieren una atención especializada, empática y orientada a la protección de sus derechos.

No obstante, la ausencia de evaluaciones sistemáticas sobre la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada dificulta la identificación de las principales necesidades de las usuarias y limita la adopción de estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento institucional.

En consecuencia, resulta necesario evaluar la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, a fin de identificar las dimensiones que requieren fortalecimiento y formular propuestas que

contribuyan a la optimización de la atención y a la mejora continua del servicio durante el año 2025.

Área de Conocimiento

-  Campo: Ciencias Sociales
-  Área: Gestión Pública
-  Línea: Eficiencia institucional y calidad del servicio

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Interrogante General

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que brinda la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar de Arequipa, y cómo puede ser fortalecido y optimizado para mejorar la atención a las víctimas?

1.2.2 Interrogantes Específicas

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las víctimas respecto a la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo de la Cuarta Fiscalía?
- b) ¿Cómo perciben los usuarios los procesos de atención, seguimiento y resolución de casos en la Cuarta Fiscalía?
- c) ¿Qué aspectos de la calidad del servicio requieren fortalecimiento y optimización en la Cuarta Fiscalía Especializada?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Evaluar cuantitativamente la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer de Arequipa, mediante el uso de indicadores clave de desempeño, con el fin de proponer estrategias para su fortalecimiento y optimización al 2025 en beneficio de las víctimas.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en la Cuarta Fiscalía.

- 2) Analizar la percepción de los usuarios respecto a los procesos que afectan la eficiencia y eficacia en la atención de casos de violencia contra la mujer.
- 3) Proponer medidas concretas para mejorar la calidad del servicio, considerando aspectos humanos, técnicos y organizacionales.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Metodológica

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo debido a que permite medir y evaluar objetivamente la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y el uso de técnicas estadísticas, será posible obtener información cuantificable sobre la percepción de las usuarias respecto a aspectos vinculados con la eficiencia administrativa, los recursos e infraestructura, la atención al usuario y la confianza institucional. Asimismo, este enfoque facilita la sistematización, análisis e interpretación de los datos obtenidos, permitiendo describir el comportamiento de la variable estudiada y generar evidencia empírica útil para la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento y optimización del servicio.

1.4.2 Justificación Teórica

La investigación tiene un valor teórico al contribuir al desarrollo de conocimientos específicos sobre la calidad de servicio en casos de violencia familiar en la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar de Arequipa. Esto incluye una revisión de modelos teóricos y enfoques conceptuales relacionados con la atención y protección de las víctimas en el proceso judicial. Este marco teórico no solo enriquecerá el cuerpo de conocimientos existente en el ámbito de la violencia de género y el acceso a la justicia, sino que también servirá como base para estudios posteriores y análisis críticos de las políticas de atención y protección vigentes, aportando al conocimiento académico en el campo jurídico y de las ciencias sociales.

1.4.3 Justificación Social

La relevancia social de esta investigación radica en su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de las personas afectadas por la violencia de género en Arequipa. Este estudio permite visibilizar y analizar los aspectos específicos de la atención a las víctimas, de manera

que sugiere puntos de mejora que puedan ser considerados en políticas públicas y prácticas institucionales. El estudio aporta a la comunidad al centrarse en un problema que impacta directamente en el bienestar de un sector vulnerable de la sociedad, promoviendo el respeto a los derechos humanos y fomentando cambios positivos en el entorno social que beneficiarán a la comunidad en su conjunto.

1.4.4 Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica, este trabajo tiene la finalidad de ofrecer una evaluación objetiva que permita a las autoridades judiciales y a las fiscalías especializadas mejorar la calidad de atención hacia las víctimas de violencia. Al identificar puntos críticos y posibles áreas de mejora en los procesos de atención, los resultados de este estudio podrán ser empleados por los tomadores de decisiones para implementar medidas efectivas y prácticas orientadas a optimizar el servicio brindado en estas fiscalías. Así, se busca fortalecer la atención a las víctimas, haciéndola más eficiente y sensible a sus necesidades, lo que impactará positivamente en la experiencia y recuperación de las personas afectadas.

1.5 Hipótesis

“La calidad del servicio brindado por la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer de Arequipa presenta deficiencias administrativas, operativas y perceptuales que pueden ser superadas mediante propuestas para su fortalecimiento y optimización en el año 2025”.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según González (2024), en Ecuador, se tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio público brindado por el Centro Universal IESS Santa Elena. La investigación presentó un enfoque mixto, combinando la revisión bibliográfica con la aplicación de instrumentos de recolección de datos a los usuarios del servicio. La población estuvo conformada por los afiliados de la institución, seleccionándose una muestra de 90 usuarios para la aplicación de encuestas.

El estudio empleó técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables, concluyendo que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción positiva del servicio público recibido.

Los autores Ramírez y Prada (2023) indican que la teoría sobre el papel de los empleados en el desempeño organizacional enfatiza la importancia de la conexión entre los individuos que planifican, ejecutan y supervisan las actividades dentro de las organizaciones. La calidad del servicio está determinada en gran medida por el nivel de satisfacción laboral, que es un parámetro fundamental. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando las preguntas S20/23 y CATPCA para evaluar la percepción del cliente. El enfoque en la atención al cliente es un aspecto primordial en las estrategias empresariales. El estudio no encontró una relación claramente definida entre la satisfacción, la supervisión y la capacidad de respuesta.

El estudio de Andrade (2022) tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción de calidad de los clientes y la calidad del servicio en un centro de salud de Quito. Analiza ambos aspectos para comprender cómo se relacionan las dimensiones de calidad percibida con la satisfacción del servicio. Se utilizó un enfoque cuantitativo de corte transversal y metodológico, considerando como población objetivo a los usuarios de la institución médica. Se encuestó a un total de 373 personas y el instrumento proporcionó una calificación general de satisfacción de 8 a 10 basada en la atención recibida, la rapidez, los procedimientos y el equipo médico. La evaluación encontró que las dimensiones confiabilidad y capacidad de respuesta tienen un nivel de significancia medio. El estudio concluye que las organizaciones

pueden gestionar de manera efectiva las áreas con menor actividad, aumentando la satisfacción y la calidad del servicio.

El estudio de Mestanza (2022) tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en un centro de Guayaquil mediante el modelo SERVQUAL. El estudio utiliza enfoques descriptivos y cuantitativos, utilizando la estadística como herramienta. Los resultados muestran mayores niveles de insatisfacción en la dimensión “Empatía” (26,7%) y “Capacidad de respuesta” (21%). Se propone un plan para integrar un sistema informático con un módulo de llamado médico, definir un programa de llamado médico y notificar al usuario sobre el proceso. El estudio también considera la capacitación del personal de salud en comunicación efectiva y la reducción de los tiempos de espera de los usuarios externos.

El estudio de Marín y Quiñones (2021) se centró en analizar la mejora existente entre el nivel de satisfacción del personal sanitario y la excelencia en la atención brindada a los pacientes en un centro de salud mental ubicado en Puerto Colombia, durante el año 2019. En el estudio, se emplearon encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios y cuestionarios dirigidos a los empleados. Los datos fueron analizados utilizando los programas STATGRAPHICS PLUS® y R_CRAN. Los resultados del estudio revelaron disparidades significativas tanto en función del género como en relación a los distintos grupos etarios. Las áreas y servicios fueron evaluadas con calificaciones favorables que superaron el 80% de satisfacción. No obstante, no se observaron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la satisfacción de los empleados en relación con las áreas de trabajo, ni se encontró una asociación entre el tipo de contrato y el nivel de satisfacción. El estudio de correspondencias simples reveló una notable insatisfacción en el ámbito de la salud.

Los antecedentes internacionales revisados evidencian que la calidad del servicio constituye un factor determinante en la satisfacción de los usuarios y en la percepción positiva de las instituciones que brindan servicios públicos. Los estudios desarrollados en Ecuador y Colombia coinciden en señalar que elementos como la capacidad de respuesta, la empatía, la confiabilidad, la adecuada gestión de los procesos y la atención centrada en el usuario influyen significativamente en la valoración que realizan los ciudadanos respecto al servicio recibido.

Asimismo, las investigaciones analizadas demuestran que la implementación de mejoras organizacionales, el fortalecimiento de las competencias del personal, la optimización de los procesos de atención y el uso de herramientas tecnológicas contribuyen a incrementar los

niveles de satisfacción y a mejorar la calidad del servicio. Del mismo modo, se advierte que las principales fuentes de insatisfacción suelen estar asociadas a deficiencias en la atención personalizada, demoras en la prestación de los servicios y limitaciones en la capacidad de respuesta institucional.

En ese contexto, los hallazgos encontrados constituyen un importante sustento para la presente investigación, toda vez que permiten comprender la relevancia de evaluar la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios. Asimismo, proporcionan elementos teóricos y empíricos que respaldan el análisis de dimensiones como la eficiencia administrativa, los recursos e infraestructura, la atención al usuario y la confianza institucional en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, considerando que una atención eficiente, accesible y humanizada resulta fundamental para garantizar la satisfacción de las víctimas y fortalecer su confianza en el sistema de justicia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según Gutiérrez (2022) la investigación tuvo como objetivo determinar la mejora en la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio brindado por las Empresas Sancionadoras del Distrito Municipal de Lima Noroeste durante el 2021. Se propuso una metodología de investigación básica, con un diseño no experimental, alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. Se aplicó un cuestionario a 100 participantes y el instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Los resultados mostraron que el 49% de los usuarios calificó la satisfacción del usuario como media, mientras que el 44% calificó la calidad del servicio como media. Las pruebas inferenciales con el coeficiente Rho de Spearman mostraron que la funcionalidad del servicio, la funcionalidad del servicio y la imagen corporativa estaban relacionadas con la calidad del servicio. El estudio concluyó que existía una relación significativa entre las variables.

La investigación de Alva (2022) tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en Ancash; se realizó un diseño de investigación transversal en el que participaron 85 madres de familia en un muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron que el 50,6% de los participantes se mostraron satisfechos, mientras que el 49,4% se mostró satisfecho; también encontró una relación moderada entre la satisfacción y la calidad del servicio, con una calificación baja para la responsabilidad, el vínculo y la seguridad; concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

El estudio de Ramos (2022) tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención brindada por un centro médico de Chimbote en el año 2021. Se encuestó a una muestra de 157 pacientes adultos operados mediante dos instrumentos: un cuestionario para evaluar la calidad de la atención y otro diseñado para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados fueron analizados mediante SPSS 25.0, revelando un nivel de satisfacción positiva de 94.3% entre los usuarios; el coeficiente de Pearson reveló una calificación positiva moderada entre la satisfacción y la calidad de la atención. La Prueba de Criterios Independientes indicó una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención, con un nivel de significancia del 5%. El 82.2% de los usuarios calificó positivamente la calidad de la atención y expresó una satisfacción favorable con la misma.

El objetivo de la investigación de Velásquez (2021) fue establecer la compensación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención ofrecida en una clínica de Chimbote. En el estudio se emplea un cuestionario diseñado para analizar la satisfacción de los usuarios en términos de comunicación, credibilidad, competencia, responsabilidad y seguridad. Según los resultados obtenidos, el 64,4% de los usuarios evaluaron la satisfacción como regular, mientras que el 65,9% la calificaron de igual manera. Según los resultados de la prueba Chi-Cuadrado, se identificó una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En concreto, el 38,5% de los participantes evaluaron la calidad del servicio y la satisfacción como regulares, mientras que el 17,8% las percibieron como deficientes. El estudio destaca la relevancia de la satisfacción de los usuarios en los servicios.

El estudio de Arévalo (2021) tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 100 usuarios. Los resultados mostraron que el 51% de los participantes calificó el servicio como regular, mientras que el 39% lo consideró bueno. El 39% se mostró satisfecho con el servicio, mientras que el 29% se mostró satisfecho. Sin embargo, el 32% se mostró insatisfecho. El estudio concluyó que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, sustentada en un coeficiente de correlación de Spearman de 0,626.

Los antecedentes nacionales revisados evidencian una tendencia consistente respecto a la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en diversas entidades prestadoras de servicios, especialmente en los sectores de salud

y administración pública. Los estudios desarrollados en diferentes regiones del Perú coinciden en señalar que la percepción favorable de la calidad del servicio se encuentra asociada con mayores niveles de satisfacción de los usuarios, destacándose factores como la capacidad de respuesta, la seguridad, la credibilidad, la comunicación, la responsabilidad institucional y la atención brindada por el personal.

Asimismo, los resultados obtenidos muestran que las deficiencias en determinados componentes de la calidad del servicio repercuten negativamente en la satisfacción de los usuarios, mientras que la mejora de los procesos de atención y la optimización de la gestión institucional contribuyen a fortalecer la percepción positiva de los servicios recibidos. De igual manera, las investigaciones analizadas confirman la importancia de evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios, puesto que ello permite identificar oportunidades de mejora y formular estrategias orientadas al fortalecimiento institucional.

En ese sentido, los antecedentes nacionales constituyen un importante sustento para la presente investigación, debido a que demuestran la relevancia de analizar la calidad del servicio en instituciones que atienden necesidades sensibles de la población. Sus hallazgos respaldan el estudio de dimensiones como la eficiencia administrativa, los recursos e infraestructura, la atención al usuario y la confianza institucional en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Asimismo, permiten comprender que una adecuada prestación del servicio no solo influye en la satisfacción de las víctimas, sino también en su percepción de seguridad, protección y confianza hacia las instituciones encargadas de garantizar el acceso a la justicia.

2.1.3 Protocolo de actuación del Ministerio Público

Se tiene la Directiva de actuación del Ministerio Público en las investigaciones de los delitos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar con perspectiva de género de fecha 20 de marzo del 2022, en la cual refuerza la debida diligencia en la investigación de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, haciendo hincapié en investigar el delito de manera inmediata, eficiente y exhaustiva, recibir las denuncias de manera inmediata en el marco de sus competencias y disponer las medidas urgentes e impostergables para la investigación del hecho y aseguramiento de los medios de prueba. Así mismo, refuerza los derechos de las víctimas, teniendo en cuenta la naturaleza de los delitos y la especial vulnerabilidad de las mismas, que requieren un abordaje y atención especializada y diferenciada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

La calidad de atención guarda relación con el nivel de modernización de la gestión pública, siendo que, la incorporación de procesos más ágiles y tecnológicos contribuye de manera positiva y/o favorable en la percepción de los ciudadanos (Atencio Avendaño, 2022).

En otro estudio se tiene que la calidad de atención en el sector salud mantiene una relación estrecha con la eficacia de la gestión pública. Una administración eficiente, organizada, sustentada con procesos claros y personal debidamente capacitado, contribuye a elevar la satisfacción del usuario y a consolidar la confianza en las instituciones. (Barreto Poma, 2022)

La calidad del servicio puede entenderse como el grado en que una entidad pública logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación de servicios oportunos, eficientes y orientados a la mejora continua (Martínez Miraval, 2024).

En el contexto de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la calidad del servicio adquiere especial relevancia debido a la naturaleza sensible de los casos que atiende (agresiones físicas, psicológicas y sexual). No solo implica brindar una atención eficiente y oportuna, sino también garantizar un trato digno, empático y respetuoso hacia las víctimas y usuarios del sistema de justicia. Por ello, la evaluación de la calidad del servicio debe considerar tanto aspectos administrativos como la percepción de los ciudadanos respecto de la atención recibida, puesto que estos factores influyen directamente en la confianza institucional y en el acceso efectivo a la justicia.

Las debilidades en la gestión administrativa, particularmente en planificación, organización, dirección y control, inciden negativamente en la calidad percibida del servicio (Rodríguez-Santos, 2025).

La ausencia de procedimientos claros, demoras injustificadas y falta de recursos materiales o humanos generan insatisfacción y desconfianza entre los usuarios.

La calidad de atención en el ámbito municipal depende de aspectos como la celeridad en los procedimientos, la adecuación de los espacios físicos y la atención proporcionada por los servidores públicos, destacándose la simplificación administrativa como una estrategia para mejorar la satisfacción de los usuarios. (Flores Yallico, 2023)

Lo expuesto permite comprender que la calidad de atención no depende únicamente de la prestación del servicio en sí misma, sino también de factores organizacionales y humanos que influyen en la experiencia del usuario, en el presente caso, de las víctimas. En consecuencia, las instituciones públicas deben promover mecanismos que reduzcan la burocracia y mejoren la eficiencia de sus procedimientos, con el propósito de brindar una atención más satisfactoria a la ciudadanía y así recuperar su confianza.

También el estudio de Vértice (2008) refirió que la calidad es un concepto que integra múltiples características de un bien o servicio destinadas a satisfacer las necesidades, tanto evidentes como latentes, de un paciente o cliente. Estas necesidades no siempre son cubiertas por otras organizaciones, pero el beneficiario sigue demandándolas, y la organización que logra responder a estas expectativas gana una posición privilegiada en la percepción del cliente. Así, la calidad se convierte en un indicador del nivel de perfección que la organización pretende alcanzar, y también un reflejo de si ha cumplido efectivamente con esa meta. Este enfoque resalta que la calidad no solo abarca la entrega de un producto o servicio que cumple con ciertas especificaciones, sino que representa una aspiración hacia la excelencia.

Así mismo García (2001) señaló que la calidad es una medida de la excelencia que una empresa logra en su afán de satisfacer al cliente, siendo este un reflejo de la perfección alcanzada en sus procesos y productos. El autor también señaló que la calidad no solo indica que el producto cumple con los estándares previstos, sino que demuestra que la organización ha hecho todo lo posible por optimizar su oferta y lograr una experiencia que sea satisfactoria en todos los aspectos. En el contexto de una entidad pública como el Ministerio Público, esta visión de la calidad se traduce en un servicio que incorpora atributos específicos para cubrir las necesidades del usuario, enfocándose en la eficiencia y en el cumplimiento de la legalidad.

Además, en su estudio consideró que el Ministerio Público es un proveedor de servicios públicos orientados a la satisfacción del usuario en función de sus necesidades particulares. En esta visión, el servicio no se limita a procesos rutinarios, sino que se enriquece con medidas destinadas a proteger los derechos de los usuarios y a ofrecer un servicio que responda tanto a las expectativas como a los deberes de la institución. Este enfoque ubica al Ministerio Público como un garante de la legalidad y la transparencia en sus acciones, construyendo una percepción de confianza que refuerza la calidad del servicio público. Así, el servicio se convierte en un proceso donde se resguardan los intereses de los usuarios y se procura cumplir con altos estándares de calidad que den seguridad y satisfacción a quienes acuden a la entidad.

Por lo tanto, la calidad del servicio no solo implica responder a las expectativas iniciales de los usuarios, sino también superarlas para generar una experiencia de satisfacción y, en ocasiones, de sorpresa positiva. En el caso del Ministerio Público, esta perspectiva implica proporcionar un conjunto de medidas que, además de cumplir con las necesidades básicas del usuario, logren un nivel superior de satisfacción que refuerce la percepción de transparencia, eficiencia y legalidad de la institución. La calidad en el servicio del Ministerio Público debe aspirar a una perfección que se refleje no solo en la satisfacción del cliente, sino en la consolidación de una confianza pública que valide su papel como garante de la justicia y la legalidad.

La calidad de atención no se limita a la prestación del servicio en sí, sino que comprende una interacción integral entre la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos y la capacidad de brindar información clara y trato respetuoso. Estos elementos son determinantes para fortalecer y optimizar la atención a las víctimas en instituciones como la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer de Arequipa.

La calidad del servicio en el Ministerio Público debe ser entendida como un compromiso institucional que trasciende el mero cumplimiento de funciones legales y administrativas. En el contexto de las fiscalías especializadas en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar, la calidad de atención adquiere una especial relevancia debido a la situación de vulnerabilidad en la que suelen encontrarse las víctimas. Por ello, resulta indispensable que la atención se caracterice por la celeridad, el trato digno, la empatía y el acceso oportuno a la información, aspectos que contribuyen a fortalecer la confianza de los usuarios en la institución. En consecuencia, evaluar la calidad del servicio en la Cuarta Fiscalía Especializada de Arequipa permitirá identificar oportunidades de mejora orientadas a optimizar la atención brindada y garantizar una respuesta institucional más eficiente y centrada en las necesidades de las víctimas.

Importancia de la calidad de servicio

La calidad del servicio es fundamental para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, debido a que favorece la satisfacción de los usuarios y fortalece el desempeño institucional mediante la generación de valor público (Vera Teves et al., 2022).

La importancia de la calidad del servicio radica en su capacidad para mejorar la satisfacción ciudadana y fortalecer la imagen de las instituciones públicas frente a los usuarios (Flores Aedo, 2023).

La importancia de la calidad del servicio en el Ministerio Público radica en que permite brindar una atención eficiente, oportuna y orientada a las necesidades de los usuarios, especialmente de las víctimas de violencia. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, una adecuada calidad de atención no solo contribuye a la satisfacción de los usuarios, sino que también fortalece la confianza ciudadana en la institución y favorece el acceso efectivo a la justicia. Esta situación evidencia la necesidad de evaluar permanentemente los servicios brindados con el fin de identificar oportunidades de mejora y optimización institucional.

Objetivo de la calidad de servicio

El objetivo de la calidad del servicio es brindar una atención que responda adecuadamente a las expectativas y requerimientos de los usuarios, contribuyendo a mejorar su nivel de satisfacción y la percepción sobre la entidad (León Álvarez, 2023).

La calidad del servicio tiene como propósito proporcionar una atención eficiente y orientada al usuario, que permita satisfacer sus necesidades y fortalecer la valoración positiva del servicio recibido (Oyola Arévalo, 2023).

Lo señalado por León Álvarez permite comprender que la calidad del servicio tiene como finalidad principal satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante una atención eficiente y orientada al ciudadano. En el ámbito del Ministerio Público, este objetivo cobra especial importancia debido a que los usuarios requieren no solo una respuesta oportuna a sus solicitudes, sino también un trato digno y una atención que genere confianza en la institución. Por ello, la calidad del servicio constituye un elemento fundamental para fortalecer la percepción ciudadana y garantizar una adecuada prestación de los servicios de justicia.

Principios de la calidad de servicio

Estas dimensiones son consideradas principios orientadores para la prestación de servicios de calidad:

- ❖ **Fiabilidad:** Consiste en la capacidad de una institución para brindar los servicios ofrecidos de forma exacta, constante y de acuerdo con los

compromisos asumidos frente a los usuarios. Asimismo, comprende el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la entrega de información veraz y la atención oportuna de los requerimientos presentados. (Muñoz-Zamora & Flores-Urbáez, 2024)

La fiabilidad constituye un principio fundamental en la prestación del servicio que brinda el personal fiscal y administrativo, debido a que los usuarios esperan que las actuaciones realizadas por el Ministerio Público sean desarrolladas con precisión, transparencia y dentro de los plazos legalmente establecidos. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la percepción de calidad se fortalece cuando las víctimas reciben información veraz sobre el estado de sus casos y observan que las diligencias se ejecutan conforme a los procedimientos institucionales y sobre todo dentro de los plazos.

- ❖ Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y celeridad con que el personal atiende las solicitudes de los usuarios, garantizando una atención oportuna y la búsqueda de soluciones eficientes a los requerimientos planteados (Gonzales Águila et al., 2024).

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la capacidad de respuesta resulta esencial, ya que las víctimas requieren una atención inmediata y eficaz frente a situaciones que afectan sus derechos e integridad. Por ello, la rapidez en la atención, la orientación adecuada y la ejecución oportuna de las actuaciones fiscales contribuyen a fortalecer la percepción de calidad del servicio y la confianza en la institución.

- ❖ Seguridad: La seguridad se relaciona con el grado de conocimiento y competencia profesional del personal, así como con la calidad del trato brindado durante la atención, permitiendo transmitir confianza, credibilidad y tranquilidad a los usuarios respecto del servicio recibido (Franco Ulco, 2024). En el ámbito del Ministerio Público, la seguridad constituye un componente esencial de la calidad del servicio, debido a que los usuarios depositan su confianza en la actuación del personal y administrativo. Por ello, la adecuada preparación profesional, el conocimiento de los procedimientos y el trato respetuoso durante la atención contribuyen a fortalecer la credibilidad

institucional y la percepción de una administración de justicia eficiente y confiable.

- ❖ Empatía: La empatía se entiende como la capacidad de proporcionar una atención personalizada y comprensiva, reconociendo las necesidades específicas de cada usuario y garantizando un trato respetuoso durante la prestación del servicio (Parillo & Condori, 2025).

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la empatía constituye un elemento fundamental de la calidad del servicio, debido a que las víctimas suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad emocional y psicológica. En ese sentido, una atención basada en la comprensión, el respeto y la sensibilidad frente a sus circunstancias contribuye a fortalecer la confianza en la institución y facilita el acceso efectivo a la justicia, ello también incluye el ambiente (espacio físico) que lo desarrollare a continuación.

- ❖ Elementos tangibles: Los elementos tangibles abarcan los recursos físicos que intervienen en la prestación del servicio, incluyendo la infraestructura institucional, los equipos de trabajo, la señalización, la documentación empleada y la imagen proyectada por el personal durante la atención (Camarena Galarza, 2024).

En el ámbito del Ministerio Público, los elementos tangibles influyen en la percepción inicial que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio. Aspectos como la adecuada infraestructura, la disponibilidad de espacios que garanticen privacidad, la correcta señalización de las oficinas y la presentación profesional del personal contribuyen a generar una imagen de organización, confianza y eficiencia institucional. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, estos factores resultan especialmente relevantes para brindar una atención adecuada y acorde con las necesidades de las víctimas y demás usuarios. Al tratar con víctimas es necesario que el espacio físico brinde soporte, empoderamiento, zona de relajación, ello incluye también para los familiares, dado que muchas víctimas van acompañadas de sus menores hijos.

La calidad del servicio es total o inexistente

La percepción de la calidad del servicio se construye a partir de una evaluación global de la experiencia vivida por el usuario, quien generalmente valora el servicio como un conjunto integrado y no mediante el análisis aislado de cada uno de sus componentes. En ese sentido, cuando la atención recibida satisface sus expectativas, la valoración general suele ser favorable; sin embargo, la presencia de errores o deficiencias en algún aspecto del servicio puede influir negativamente en la percepción total de la experiencia. Esto ocurre porque los usuarios tienden a asociar los problemas identificados con la calidad general del servicio, afectando su nivel de satisfacción y la confianza depositada en la institución.

Desde esta perspectiva, cada interacción entre la organización y el usuario adquiere una importancia significativa, ya que una experiencia negativa puede repercutir en la valoración integral del servicio, aun cuando otros aspectos hayan sido satisfactorios. Por ello, la calidad del servicio debe ser entendida como un proceso integral en el que todos sus componentes deben funcionar de manera articulada y coherente.

Asimismo, cuando el servicio brindado responde adecuadamente a las expectativas del usuario, este considera que sus necesidades han sido atendidas de manera satisfactoria. Por el contrario, cualquier incumplimiento o deficiencia puede generar una percepción desfavorable respecto de la calidad ofrecida. En consecuencia, las instituciones deben procurar que todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio mantengan estándares homogéneos de calidad, garantizando una experiencia positiva y consistente para los usuarios.

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la percepción de la calidad del servicio se encuentra estrechamente vinculada a la experiencia integral que reciben los usuarios durante su interacción con la institución, ello va desde la atención realizada por el personal administrativo hasta la atención brindada por el personal fiscal. Por ello, aspectos como la atención del personal, la información proporcionada, la rapidez en la atención y las condiciones de las instalaciones deben funcionar de manera coordinada para generar confianza y satisfacción. La existencia de deficiencias en cualquiera de estos aspectos puede afectar la percepción general del servicio, aun cuando las demás actuaciones institucionales se desarrollen adecuadamente.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

No existe un único modelo universal de dimensiones de la satisfacción del usuario; sin embargo, en investigaciones recientes y en el ámbito de los servicios públicos, la satisfacción suele evaluarse a través de dimensiones relacionadas con la atención recibida, el tiempo de respuesta, la información proporcionada, la accesibilidad y la confianza generada por la institución.

- ❖ **Atención recibida:** Esta dimensión está relacionada con la apreciación que tienen los usuarios acerca de la atención proporcionada por todo el personal, considerando elementos como el trato respetuoso, la cordialidad, la voluntad de ayuda y la adecuada orientación durante la prestación del servicio. (Oyola Arévalo, 2023)

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la atención recibida constituye un aspecto determinante de la satisfacción de los usuarios, debido a que las víctimas requieren no solo una respuesta institucional adecuada, sino también un trato digno y respetuoso. Por ello, la actitud del personal y la orientación brindada durante la atención influyen significativamente en la percepción de calidad y en la confianza depositada en la institución.

- ❖ **Oportunidad o tiempo de atención:** Se entiende como la valoración que efectúan los usuarios respecto a la capacidad de la institución para proporcionar una atención oportuna y responder con celeridad a las denuncias y requerimientos planteadas (León Álvarez, 2023).

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la oportunidad en la atención constituye un factor esencial para la satisfacción de los usuarios, debido a que las situaciones de violencia requieren una intervención rápida, eficaz con la debida diligencia establecido en el numeral 3 del artículo 2 de la Ley N° 30364. En consecuencia, la percepción sobre los tiempos de atención y la celeridad en la respuesta institucional influye directamente en la confianza y valoración que los usuarios tienen respecto del servicio fiscal brindado.

- ❖ **Información y orientación:** Esta dimensión está relacionada con la apreciación que tienen los usuarios sobre la claridad, precisión y utilidad de la información

que la institución les proporciona respecto de sus procedimientos, trámites y servicios (Flores Aedo, 2023).

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la información y orientación brindadas a los usuarios constituyen elementos fundamentales para su satisfacción, ya que les permiten comprender el desarrollo de sus denuncias y así ejercer adecuadamente sus derechos. Por ello, la claridad y precisión de la información proporcionada contribuyen a reducir la incertidumbre y fortalecer la confianza en la institución.

- ❖ **Confianza y seguridad:** Esta dimensión está vinculada con la valoración que realizan los usuarios acerca de la confianza, el profesionalismo y la transparencia evidenciados por la institución en el desarrollo de sus actuaciones y en la atención brindada (Franco Ulco, 2025).

La confianza constituye un componente esencial de la satisfacción del usuario, especialmente en instituciones vinculadas a la administración de justicia, donde los ciudadanos esperan actuaciones transparentes y ajustadas a la legalidad.

- ❖ **Infraestructura y condiciones físicas:** Esta dimensión se relaciona con la percepción que tienen los usuarios sobre el estado y adecuación de las instalaciones, así como sobre las condiciones de accesibilidad, comodidad y entorno físico en el que reciben la atención institucional (Camarena Galarza, 2024).

Las condiciones físicas de atención influyen en la experiencia del usuario y pueden contribuir a generar una percepción favorable sobre la calidad del servicio recibido.

Beneficios del logro de la satisfacción del usuario

Lograr la satisfacción del usuario es uno de los principales objetivos de cualquier institución, ya que esta representa un indicador clave de la calidad del servicio y del compromiso con las necesidades de los clientes. Aunado a ello, Milones (2010) sostuvo que existen múltiples beneficios que una organización puede obtener cuando se satisfacen las expectativas y requisitos de sus usuarios. Entre estos beneficios destacan tres ventajas fundamentales que ayudan a las empresas a mejorar su posicionamiento en el mercado, fortalecer su reputación y fomentar la lealtad de sus clientes.

Cuando los usuarios perciben que la atención recibida ha sido satisfactoria, tienden a desarrollar mayores niveles de confianza en la institución y muestran una mayor disposición a recurrir nuevamente a sus servicios cuando sea necesario. Esta situación fortalece la relación entre la ciudadanía y la entidad pública, promoviendo una percepción favorable de su desempeño institucional. Del mismo modo, una experiencia positiva puede incentivar a los usuarios a utilizar otros servicios que ofrece la institución y a recomendarla a terceros, contribuyendo al fortalecimiento de su imagen y legitimidad ante la comunidad.

Por lo cual, la satisfacción del cliente contribuye a la creación de un “cliente promotor”, es decir, un cliente que recomienda la empresa a otras personas. Esta promoción se traduce en publicidad gratuita y en la atracción de nuevos clientes, quienes son más propensos a confiar en una recomendación personal que en cualquier campaña de marketing. En su estudio Milones (2010) sostuvo que un usuario satisfecho actúa como embajador de la empresa, compartiendo su experiencia positiva con amigos, familiares y compañeros de trabajo, lo cual puede ayudar significativamente a la organización a expandir su base de clientes sin incurrir en altos costos publicitarios.

La satisfacción de los usuarios representa un aspecto esencial para fortalecer la confianza y legitimidad de las instituciones públicas. Cuando una entidad logra atender de manera eficiente y permanente las necesidades de la ciudadanía, mejora la percepción sobre la calidad de sus servicios y consolida una imagen institucional favorable. En el caso del Ministerio Público, una atención adecuada y centrada en las necesidades de las víctimas y usuarios contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el sistema de justicia, promoviendo una relación más cercana entre la institución y la población a la que sirve.

La satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de las instituciones públicas, ya que refleja el grado en que los servicios prestados responden a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Cuando los usuarios perciben una atención eficiente, oportuna, transparente y respetuosa, se fortalece su confianza en la institución y se favorece una percepción positiva de la gestión pública. En el caso de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la satisfacción de los usuarios adquiere especial relevancia debido a que las personas que acuden a este servicio suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad y requieren una respuesta institucional efectiva. Por ello, promover altos niveles de satisfacción no solo contribuye a mejorar la imagen institucional, sino que también fortalece la credibilidad del

Ministerio Público, fomenta el acceso a la justicia y favorece una atención centrada en las necesidades de las víctimas.

Elementos de la satisfacción del usuario

Para lograr altos niveles de satisfacción del usuario, es crucial comprender los elementos que contribuyen a una experiencia de servicio positiva. Además, Miranda y Rubio (2007) señalaron que estos elementos incluyen la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad. Cada uno de estos factores desempeña un papel fundamental en la construcción de una experiencia de servicio que responda adecuadamente a las expectativas y necesidades del cliente.

La fiabilidad es uno de los factores más valorados por los clientes, ya que implica la capacidad de la organización para cumplir consistentemente con sus promesas y ofrecer un servicio puntual y sin errores. Siendo que Miranda y Rubio (2007) refirieron que la fiabilidad consiste en la habilidad de la empresa para ejecutar el servicio de manera eficiente y sin deficiencias, garantizando que el cliente reciba exactamente lo que espera. Este aspecto es fundamental, ya que los clientes valoran la previsibilidad y la estabilidad en sus interacciones con una empresa.

La fiabilidad comprende no solo el cumplimiento oportuno de los servicios ofrecidos, sino también la capacidad de la institución para brindar una atención acorde con los estándares de calidad previamente establecidos. Para ello, resulta indispensable contar con personal debidamente capacitado y con las competencias necesarias para atender eficazmente las consultas y requerimientos de los usuarios. Asimismo, esta dimensión se manifiesta en la correcta gestión de la información, la precisión de los procedimientos realizados y el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución. En el ámbito de los servicios públicos, la fiabilidad se evidencia cuando las actuaciones se desarrollan dentro de los plazos previstos, se proporciona información exacta y se observan rigurosamente los protocolos y normas que regulan la prestación del servicio.

La capacidad de respuesta es otro aspecto clave que determina la satisfacción del usuario. Esta se refiere a la rapidez y eficacia con la que la organización responde a las solicitudes o problemas planteados por los clientes. Miranda et al. (2007) sostuvieron que es fundamental que la empresa esté preparada para atender de manera anticipada las necesidades de los clientes y que brinde soluciones rápidas y adecuadas cuando surgen problemas. La

capacidad de respuesta no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a crear una percepción de eficiencia y profesionalismo en la organización.

La rapidez se refiere a la disposición y prontitud con que una institución atiende las consultas, solicitudes y requerimientos de los usuarios. La oportunidad en la atención constituye un factor determinante en la percepción de la calidad del servicio, puesto que las demoras injustificadas o la falta de soluciones efectivas pueden generar insatisfacción y afectar la confianza de los ciudadanos en la institución. Asimismo, esta dimensión comprende la capacidad del personal para actuar de manera diligente y anticiparse a las necesidades de los usuarios, brindando información clara y orientación adecuada antes de que surjan dificultades durante el trámite o procedimiento correspondiente. En el ámbito del Ministerio Público, la capacidad de respuesta se manifiesta en la atención oportuna de denuncias, la adecuada orientación a las víctimas y la realización diligente de las actuaciones fiscales, aspectos que contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana y la percepción de un servicio eficiente y accesible.

La seguridad es un aspecto crítico en la satisfacción del usuario, especialmente en servicios que implican algún tipo de riesgo o que requieren un alto nivel de confianza, como en el caso de los servicios de salud, financieros o de transporte. Miranda y Rubio (2007) señalaron que la seguridad se refiere a la percepción del cliente de que el servicio es libre de peligros y que la empresa cuenta con medidas de protección adecuadas para garantizar la integridad de sus usuarios. Este elemento es fundamental para generar confianza en el cliente y para asegurar que la experiencia de servicio sea percibida como segura y confiable.

2.2.2 Eficiencia Administrativa

La eficiencia administrativa hace referencia al adecuado aprovechamiento de los recursos institucionales para garantizar el cumplimiento de las funciones y metas organizacionales de manera oportuna y eficaz. En el contexto de las fiscalías especializadas, este concepto comprende aspectos vinculados con la rapidez en la gestión de los casos, el respeto de los plazos procesales, la correcta distribución de las actividades y la existencia de procedimientos que faciliten una atención ordenada y efectiva a las víctimas y demás usuarios del servicio fiscal.

La eficiencia administrativa no se limita al aprovechamiento adecuado de los recursos y la optimización de los procesos existentes, sino que también comprende la revisión y mejora

continúa de los procedimientos institucionales, con el propósito de identificar y eliminar aquellas dificultades que generan retrasos o afectan la calidad de la atención brindada a los usuarios. (Aguilar, 2023)

De igual forma, la eficiencia administrativa se concibe como la relación existente entre los objetivos alcanzados y los recursos utilizados para lograrlos. En las instituciones públicas, este principio se materializa mediante la implementación de mecanismos de simplificación administrativa y el aprovechamiento de las tecnologías de la información, orientados a agilizar los procesos, reducir tiempos de atención y mejorar el desempeño institucional. (Huamán, 2022)

La eficiencia administrativa en el sector público peruano depende de múltiples elementos que condicionan el desempeño institucional. Entre ellos se encuentran factores internos, tales como las competencias del personal, la disponibilidad de recursos y la capacidad organizacional; así como factores externos vinculados a las exigencias de los usuarios, el volumen de atención requerido y los cambios en el marco normativo que regula la actuación de las entidades públicas. La interacción de estos factores puede favorecer o limitar el logro de una gestión eficiente orientada a la prestación oportuna y adecuada de los servicios públicos. (Carhuacho, 2021)

La eficiencia administrativa trasciende la simple celeridad en la ejecución de las actividades institucionales, ya que comprende además la implementación de procedimientos comprensibles, estandarizados y accesibles para todos los usuarios. De esta manera, se promueve una gestión transparente y equitativa, garantizando que los servicios sean brindados bajo criterios uniformes y respetando los principios de igualdad y objetividad que deben regir la actuación de las entidades públicas. (Vela, 2020)

En el ámbito de los organismos de justicia, la eficiencia administrativa desempeña un papel esencial en la protección de las víctimas, debido a que una gestión ágil, organizada y transparente contribuye a evitar experiencias negativas durante el proceso de atención. Por el contrario, los retrasos en la tramitación de los casos y la falta de claridad en los procedimientos pueden incrementar la sensación de vulnerabilidad de los usuarios, afectando su confianza en el sistema de justicia y en la capacidad de las instituciones para brindar una respuesta oportuna y efectiva. (Paredes, 2019)

La eficiencia administrativa constituye un componente esencial para garantizar la calidad del servicio en el Ministerio Público, debido a que permite optimizar el uso de los

recursos humanos y materiales disponibles, asegurando una atención oportuna y efectiva de las denuncias. Una gestión eficiente se refleja en el cumplimiento de los plazos legales, la adecuada distribución de la carga laboral y el seguimiento permanente de los casos, aspectos que contribuyen a evitar retrasos injustificados y fortalecer la confianza de los usuarios en la institución. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la eficiencia administrativa adquiere especial relevancia, ya que una respuesta rápida y organizada resulta fundamental para la protección de las víctimas y la garantía de una adecuada administración de justicia. Por ello, evaluar esta dimensión permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora orientadas a optimizar los procesos internos y elevar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía

2.2.3 Recursos e infraestructura

La disponibilidad de recursos, entendida como el acceso oportuno y suficiente a personal capacitado, infraestructura adecuada, equipos y tecnología, es esencial para garantizar que las instituciones públicas puedan brindar una atención de calidad. En contextos como el de las Fiscalías Especializadas, su ausencia puede traducirse en demoras, insatisfacción y percepción de ineficiencia.

Las limitaciones en la infraestructura, la insuficiencia de recursos y la falta de articulación entre las distintas áreas de una institución pueden dificultar la prestación de servicios eficientes y de calidad. Estas deficiencias afectan la capacidad de respuesta institucional y pueden generar barreras para el acceso oportuno de los usuarios. Frente a ello, resulta necesario fortalecer los mecanismos de gestión y coordinación interna, promover inversiones orientadas a mejorar la infraestructura y el equipamiento, así como optimizar el uso de los recursos disponibles, con el propósito de incrementar la eficiencia operativa y garantizar una atención adecuada a la ciudadanía. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2025)

En el ámbito de las entidades públicas peruanas, diversas investigaciones han evidenciado que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. Dentro de los factores que contribuyen a esta relación se encuentra la disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos adecuados, los cuales facilitan una atención más eficiente y organizada. Estos resultados permiten inferir que la adecuada dotación de recursos institucionales influye positivamente en la percepción que

tienen los ciudadanos sobre el servicio recibido, fortaleciendo su confianza y valoración de la entidad. (Sánchez Áviles, 2024)

Diversos estudios han evidenciado que el fortalecimiento de los canales de atención y de los mecanismos de respuesta a las solicitudes y reclamos de los usuarios contribuye significativamente a mejorar los niveles de satisfacción. Para ello, resulta indispensable contar con recursos tecnológicos adecuados, personal capacitado y una organización eficiente que permita gestionar de manera efectiva las demandas de los usuarios y garantizar una atención de calidad. (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL], 2025)

Por último, un estudio realizado en el sector de las telecomunicaciones destacó que la calidad de la atención al usuario se encuentra estrechamente vinculada con la disponibilidad y adecuada gestión de recursos tecnológicos y humanos. Entre los factores más relevantes se identificaron la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de usuarios, mecanismos eficientes de organización de la atención y una adecuada distribución del personal en los periodos de mayor demanda. Estos elementos contribuyeron significativamente a optimizar la experiencia de los usuarios y a mejorar su percepción respecto del servicio recibido. (OSIPTEL, 2024)

Los recursos e infraestructura constituyen elementos indispensables para el adecuado funcionamiento de las instituciones encargadas de brindar servicios a la ciudadanía. La disponibilidad de personal capacitado, herramientas tecnológicas, equipamiento adecuado y espacios físicos apropiados influye directamente en la eficiencia de los procesos y en la calidad de la atención proporcionada a los usuarios. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, esta dimensión adquiere especial relevancia debido a que una infraestructura adecuada y recursos suficientes permiten desarrollar las actuaciones fiscales de manera más eficiente, garantizando condiciones apropiadas para la atención de las víctimas y el manejo de los casos. Asimismo, la incorporación de sistemas informáticos y mecanismos de digitalización contribuye a optimizar la gestión de la información, reducir tiempos de tramitación y fortalecer la capacidad institucional para responder a las necesidades de la población usuaria. Por ello, la evaluación de los recursos e infraestructura permitirá identificar las condiciones que favorecen o limitan la prestación de un servicio de calidad dentro del Ministerio Público, aunado a ello, es

importante brindar un ambiente cálido a las víctimas y/o usuarios para empoderarlas y no revictimizarlas, incluyendo también a sus menores hijos.

2.2.4 Atención al usuario

La atención al usuario representa una dimensión esencial de la calidad del servicio en las instituciones públicas, ya que la percepción ciudadana no depende exclusivamente de los resultados obtenidos, sino también de la manera en que se desarrolla la interacción con el personal. Factores como el trato respetuoso, la empatía hacia los usuarios, la claridad de las orientaciones brindadas y la disposición para atender sus necesidades contribuyen a generar una experiencia positiva y fortalecen la confianza en la institución.

En las instituciones públicas, diversos componentes de la calidad de la atención, tales como la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la empatía del personal y las condiciones físicas en las que se brinda la atención, guardan una estrecha relación con el nivel de satisfacción de los usuarios. La adecuada gestión de estos aspectos contribuye a mejorar la percepción ciudadana sobre el servicio recibido y favorece una valoración positiva del desempeño institucional. (Urbina Cruz, 2023)

Investigaciones desarrolladas en el ámbito sanitario, mediante la utilización de instrumentos de evaluación de la calidad del servicio, han demostrado que existe una asociación significativa entre la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Dichos hallazgos evidencian que una atención caracterizada por la eficiencia, la empatía, la capacidad de respuesta y la adecuada prestación del servicio influye positivamente en la experiencia y valoración de los usuarios respecto de la institución. (Arce-Huamani, 2023)

Una investigación desarrollada en una institución pública regional del norte del país evidenció que el desempeño laboral del personal guarda una estrecha relación con la calidad de la atención proporcionada a los usuarios. Dicho hallazgo destaca la importancia de fortalecer las capacidades, habilidades y motivación de los servidores públicos, toda vez que estos factores contribuyen a mejorar la experiencia de atención, incrementar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución. (Palacios Lozada, 2024)

Una investigación realizada en una Corte Superior de Justicia de Lima evidenció que la satisfacción de los usuarios se encuentra influenciada por diversos aspectos vinculados al desempeño de los funcionarios, entre ellos la iniciativa para atender los requerimientos de los ciudadanos, la eficiencia en el desarrollo de sus funciones y las habilidades de comunicación

manifestadas durante la atención. Estos resultados resaltan la importancia de una actitud proactiva y de una interacción adecuada con los usuarios para mejorar la percepción sobre la calidad del servicio. (Cerna Pereda, 2024)

El estudio realizado en el Gobierno Regional de Loreto (2022) evidenció que la satisfacción de los usuarios se encuentra estrechamente vinculada con el desempeño de la administración pública, concluyéndose que una gestión institucional adecuada influye positivamente en la percepción y valoración que los ciudadanos tienen sobre los servicios que reciben. (Benzaquen Tuesta, 2022)

Estos hallazgos permiten inferir que la mejora de los procesos administrativos y de la calidad del servicio en las instituciones públicas constituye un factor relevante para fortalecer la satisfacción de los usuarios y la confianza en la gestión institucional.

En términos aplicados, estos estudios coinciden en que una atención centrada en el usuario basada en empatía, claridad, respuesta oportuna y trato respetuoso, no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que legitima institucionalmente a las entidades públicas y fortalece su eficacia.

Por ende, la atención al usuario constituye una de las dimensiones más relevantes de la calidad del servicio, debido a que representa el principal punto de interacción entre la institución y la ciudadanía. La forma en que los usuarios son atendidos influye directamente en la percepción que desarrollan respecto del desempeño institucional, por lo que aspectos como el trato respetuoso, la empatía, la claridad de la información y la accesibilidad del servicio resultan fundamentales para generar confianza y satisfacción. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, esta dimensión adquiere una especial importancia, ya que muchas de las personas que acuden a la institución se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y requieren una atención sensible, oportuna y orientada a sus necesidades. Por ello, brindar una atención de calidad no solo contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios, sino que también fortalece la confianza en el Ministerio Público y favorece el acceso efectivo a la justicia.

2.2.5 Confianza institucional

La confianza institucional se construye a partir de las percepciones que los ciudadanos desarrollan respecto del desempeño de las entidades públicas. En este sentido, factores como la calidad de los servicios brindados, la adecuada atención de las necesidades de la población,

la transparencia en la gestión y la ausencia de prácticas corruptas influyen significativamente en el fortalecimiento de dicha confianza. (Benites, 2021)

Así mismo, determinó que el desempeño institucional constituye un factor fundamental en la construcción de la confianza ciudadana, debido a que las percepciones sobre la eficiencia en la prestación de servicios y la transparencia en la gestión pública influyen significativamente en la valoración que la población realiza de las instituciones.

Se señala que la confianza institucional condiciona la forma en que los ciudadanos evalúan los servicios brindados por las entidades públicas y la información que estas proporcionan. En consecuencia, constituye un elemento indispensable para fortalecer la legitimidad institucional, promover la participación ciudadana y mejorar la relación entre el Estado y la población. (Navarrete Yáñez et al., 2022)

Se plantea que la confianza institucional se fortalece cuando los ciudadanos perciben que las instituciones cumplen adecuadamente sus funciones, brindan servicios de calidad, actúan con transparencia y desarrollan acciones efectivas para responder a las necesidades colectivas, contribuyendo además a prevenir prácticas contrarias a la integridad pública. (López Robles, 2023)

Se sostiene que la confianza institucional representa un elemento esencial para medir la legitimidad de las instituciones públicas, debido a que refleja la valoración que los ciudadanos realizan sobre la eficacia, transparencia y cumplimiento de las funciones institucionales (Aragón et al., 2025).

La confianza institucional constituye una dimensión fundamental de la calidad del servicio, debido a que refleja el nivel de credibilidad, legitimidad y seguridad que los ciudadanos depositan en las instituciones públicas. Esta confianza se fortalece cuando los usuarios perciben que la entidad actúa con transparencia, imparcialidad, eficiencia y respeto por sus derechos, generando la convicción de que sus necesidades serán atendidas de manera adecuada. En el caso de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la confianza institucional adquiere especial relevancia, ya que las víctimas y usuarios requieren sentirse protegidos y respaldados por una institución capaz de brindar respuestas oportunas y justas frente a situaciones de violencia. Por ello, fortalecer la confianza en la actuación fiscal no solo contribuye a mejorar la percepción ciudadana sobre el servicio brindado, sino que también favorece el acceso a la justicia,

promueve la denuncia de los hechos ilícitos y consolida la legitimidad del Ministerio Público como garante de los derechos fundamentales y de la tutela efectiva de las víctimas.

2.2.6 Gestión pública

La gestión pública comprende el conjunto de procesos, estrategias e instrumentos que emplean las instituciones del Estado para planificar, organizar y ejecutar sus funciones, orientando el uso adecuado de los recursos hacia el cumplimiento de los objetivos gubernamentales y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. (Universidad Internacional de La Rioja [UNIR] Perú, 2024)

Este enfoque se centra en optimizar la administración del Estado para cumplir con las necesidades sociales de forma eficiente y transparente.

En Perú, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública [PNMGP] ha sido actualizada hasta el 2030, reafirmando la visión de un Estado moderno, descentralizado, eficiente, inclusivo y orientado al ciudadano. Bajo este enfoque, las entidades públicas deben diseñar intervenciones precisas, articular sus objetivos con el presupuesto, automatizar procesos cuando sea necesario y fortalecer el monitoreo de resultados.

La Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público establece una guía para que las entidades evalúen y mejoren sus servicios mediante mecanismos de seguimiento y promoción de valor público. Fue promulgada en concordancia con instrumentos como la Ley Marco de Modernización del Estado (Ley N° 27658) y el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM).

Por su parte, la OEA propone lineamientos clave para una gestión pública efectiva. Entre ellos: simplificación administrativa, profesionalización del personal, gobierno electrónico, transparencia, participación ciudadana, coordinación interinstitucional y descentralización de funciones como parte del compromiso hacia una gestión orientada a resultados.

Los procesos de modernización de la gestión pública, que comprenden cambios estructurales, administrativos y tecnológicos, constituyen mecanismos relevantes para optimizar el desempeño institucional y fortalecer la calidad de los servicios proporcionados por las entidades del Estado (Jaúregui Morón, 2022).

La gestión pública constituye un factor determinante para garantizar la calidad de los servicios que brindan las instituciones del Estado, debido a que orienta la planificación, organización y utilización de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Una gestión pública eficiente favorece la implementación de procedimientos adecuados, el fortalecimiento de las capacidades institucionales, la optimización de los recursos disponibles y la mejora continua de la atención a la ciudadanía. En el caso de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, una adecuada gestión pública se refleja en el cumplimiento de la normativa vigente, la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos e infraestructura, la calidad de la atención al usuario y el fortalecimiento de la confianza institucional. Por ello, la mejora de la gestión pública constituye un elemento esencial para optimizar la calidad del servicio fiscal, incrementar la satisfacción de los usuarios y fortalecer el acceso efectivo a la justicia, especialmente de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

2.2.7 Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar

Violencia contra la mujer

La violencia contra la mujer es definida por las Naciones Unidas (1993) como el hecho de violencia que pueda generar un daño físico o psicológico en la fémina, así como atentar contra su libertad ya sea en el ámbito privado o público. De lo citado se desprende, que la violencia contra la fémina atenta los derechos fundamentales, así mismo, restringe que la mujer pueda beneficiarse de sus derechos.

Aranda Álvarez (citado en Castillo Aparicio, 2018) estableció que la violencia de la mujer hace referencia al acto violento que se causa a la mujer en diferentes contextos independientemente de la edad, por medios psicológicos o físicos, en el cual se ve involucrados actos de coacción o amenaza, y de como consecuencia un daño psíquico o físico, en condición de dependencia familiar, de dependencia física o psicológica de la víctima frente al agresor.

La ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364) define a la violencia contra la mujer como la acción que pueda causar el daño psicológico o físico por la condición de fémina, ya sea a nivel privado o público.

La violencia contra la mujer comprende cualquier acción o conducta basada en el género que tenga como consecuencia, o pueda tenerla, daños físicos, sexuales, psicológicos o

económicos para las mujeres, incluyendo amenazas, coerción o privación arbitraria de la libertad, tanto en el ámbito público como privado. (Organización de las Naciones Unidas [ONU] Mujeres, 2024)

La violencia contra la mujer constituye un problema de salud pública y una vulneración de los derechos humanos que comprende actos de violencia física, sexual, psicológica o comportamientos de control ejercidos por la pareja u otras personas, generando consecuencias negativas para la integridad y bienestar de las víctimas. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2024)

La violencia contra la mujer se entiende como cualquier conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial a una mujer por su condición de tal, manifestándose en relaciones de poder desiguales y contextos de discriminación de género. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2023)

En suma, la violencia contra la mujer constituye una problemática social y jurídica que demanda una actuación diligente, especializada y oportuna de las instituciones públicas encargadas de su atención. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la calidad del servicio adquiere una especial relevancia debido a que las víctimas requieren no solo una respuesta legal efectiva, sino también una atención basada en el respeto, la empatía y la protección de sus derechos. Por ello, fortalecer la calidad del servicio fiscal y administrativo contribuye a mejorar la atención de las víctimas, incrementar la confianza institucional y garantizar una tutela efectiva frente a los hechos de violencia de género.

Violencia contra los integrantes del grupo familiar

Se entiende por violencia todo acto u omisión que provoque daño físico o psicológico, involucrando conductas de coerción, amenaza, sometimiento o actos similares, las cuales pueden producirse en espacios públicos o privados y afectar las relaciones familiares y sociales de la víctima. (Alcántara López, 2010)

La violencia contra las mujeres constituye una expresión de las desigualdades estructurales de género y se manifiesta mediante acciones u omisiones que afectan su integridad, autonomía y dignidad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2023).

Asimismo, la Ley N° 30364, lo define como la acción que pueda causar un hecho trágico como la muerte, así como también pueda generar sufrimiento físico o psicológico que se encuentra en una situación de confianza de un integrante a otro integrante de la familia.

La violencia contra los integrantes del grupo familiar constituye una problemática social de gran relevancia, debido a las graves consecuencias que genera en la integridad física, psicológica y emocional de las víctimas, así como en la estabilidad y bienestar del entorno familiar. Frente a esta realidad, resulta indispensable que las instituciones encargadas de la administración de justicia brinden una atención oportuna, eficiente y especializada que garantice la protección de los derechos de las personas afectadas. En este contexto, la calidad del servicio prestado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa adquiere una importancia fundamental, ya que una adecuada actuación institucional contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios, facilitar el acceso a la justicia y asegurar una respuesta efectiva frente a los hechos de violencia. Por ello, la mejora continua de los procesos, recursos y mecanismos de atención constituye un elemento esencial para optimizar la protección de las víctimas y fortalecer la función del Ministerio Público como garante de los derechos fundamentales.

Tipos de violencia

A. Física

La actividad o conducta que provoca daños a la integridad física o a la salud está definida en la Ley N° 30364. Este tipo de violencia incluye un amplio espectro de agresiones, desde un simple empujón hasta lesiones graves con repercusiones a largo plazo o la muerte. (Castillo Aparicio, 2018)

Entre las manifestaciones de la violencia física se encuentran las agresiones que ocasionan daños o lesiones corporales, tales como empujones, bofetadas, golpes, torsiones de extremidades, intentos de asfixia o estrangulamiento, quemaduras y ataques perpetrados con armas de fuego o instrumentos punzocortantes. En sus formas más graves, este tipo de violencia puede incluso ocasionar la muerte de la víctima. (Marín Valderrama & Valverde Rodríguez, 2017)

Los exámenes médicos y los certificados médicos legales demuestran la autenticidad de este tipo de violencia. En nuestra profesión, es fundamental poder catalogar una acción

como delito o falta y, al mismo tiempo, dar cabida a los días de incapacidad médica y a la atención médica.

Asimismo, conforme a lo establecido por la estadística del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2016) las víctimas féminas que fueron víctimas de violencia física representa el 31.1%.

B. Psicológica

La violencia psicológica es descrita por la Ley N° 30364 como toda acción o conducta dirigida a controlar o aislar a una persona en contra de su voluntad, humillarla o avergonzarla, o infligirle un trauma mental (Castillo Aparicio, 2018).

El delito psíquico se describe por la presencia continua de intimidaciones o amenazas, el uso de humillaciones graves y reiteradas que contribuyen a la baja de la víctima, la imposición de aislamiento social, la imposición de restricciones financieras catastróficas, la desvalorización total de la víctima como persona o el acoso continuo.

C. Sexual

Es cualquier acto sexual realizado en contra de la voluntad de una persona, ya sea mediante violencia, amenaza significativa, aprovechamiento de la vulnerabilidad, imposibilidad o incapacidad de rechazo, o cualquier otro tipo de presión (Castillo Aparicio, 2018).

La OMS (2013) lo conceptualizó como cualquier acto sexual, intento de cometer un acto sexual, comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o acciones para comercializar o abusar de la sexualidad de una persona a través de la coacción de otra persona, en cualquier contexto, incluyendo la familia y el lugar de trabajo.

La ley describe los delitos sexuales como encuentros sexuales perpetrados contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Se incluye también a los actos que no implican contacto físico o penetración. También se considera como tal la exposición a material pornográfico y la violación del derecho de una persona a elegir libremente su vida sexual o reproductiva mediante amenazas, extorsión, uso de la fuerza o coacción.

D. Económica o patrimonial

Ponce Aguilar (citado en Castillo Aparicio, 2018) nos señaló que este concepto puede implicar la usurpación del poder sobre la disposición y la gestión del dinero y los bienes

materiales. Aunque las expresiones varían, este tipo de violencia puede darse en todos los estratos socioeconómicos. Y, además, es un tipo de maltrato psicológico ya que subordina a la víctima al agresor, limitando su libertad de acción.

E. Violencia judicial

La violencia judicial, también llamada acoso judicial, es una forma de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar que se caracteriza por el uso indebido sistemático de herramientas del sistema judicial (denuncias, querellas, apelaciones, contrademandas) con el objetivo de desgastar emocional y económicamente a la víctima y dificultar su acceso a justicia efectiva.

El Reglamento de la Ley N° 30364, modificado mediante el Decreto Supremo 005-2022-MIMP, reconoce expresamente el acoso a través del proceso judicial como una forma de violencia. Según el artículo 8.3, se considera acoso judicial cuando la persona demandada utiliza indebidamente mecanismos legales “con el propósito de acosar, desgastar emocionalmente y económicamente a las mujeres”.

F. Violencia digital

La violencia digital se ha incorporado al marco normativo peruano como una nueva forma de agresión basada en el uso de tecnologías de información y comunicación. Un paso clave ocurrió con el Decreto Supremo N° 002-2025-MIMP, que actualiza el reglamento de la Ley N° 30364. Esta normativa reconoce explícitamente la violencia facilitada por medios digitales —como el acoso en redes sociales o la difusión no consentida de imágenes íntimas— como una forma de violencia familiar y de género. Además, fortalece los servicios de atención, como los Hogares de Refugio Temporal [HRT] y los equipos del Servicio de Atención Urgente [SAU], para ofrecer una respuesta más oportuna y territorialmente inclusiva.

En suma, los distintos tipos de violencia constituyen manifestaciones de una misma problemática que vulnera la dignidad, integridad y derechos fundamentales de las víctimas, generando consecuencias que pueden afectar gravemente su bienestar físico, emocional, social y económico. Debido a la complejidad de estas formas de violencia, resulta indispensable que las instituciones encargadas de la administración de justicia cuenten con mecanismos adecuados para su identificación, atención y protección. En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la calidad del servicio adquiere una especial relevancia, ya que una atención oportuna, eficiente y especializada

permite responder de manera efectiva a las necesidades de las víctimas, evitando situaciones de revictimización y fortaleciendo la confianza en la actuación fiscal. En ese sentido, el conocimiento y abordaje integral de los diferentes tipos de violencia constituyen elementos esenciales para garantizar una adecuada protección de los derechos de las personas afectadas y promover un acceso efectivo a la justicia

2.2.8 Enfoques relacionados con la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

La Ley N° 30364 que sanciona toda modalidad de violencia contra las mujeres y contra los integrantes del grupo familiar, regula en su artículo 3, diversos tipos de enfoques entre los cuales se encuentra:

Enfoque de género

Este enfoque reconoce que la violencia contra las mujeres tiene su origen en relaciones históricamente desiguales de poder entre hombres y mujeres, sustentadas en estereotipos y patrones socioculturales de género. En tal sentido, promueve la adopción de estrategias institucionales orientadas a prevenir la discriminación, garantizar la igualdad de género y fortalecer la protección efectiva de los derechos de las mujeres.

Enfoque de integralidad

Este enfoque reconoce que la violencia contra las mujeres tiene un origen multicausal, determinado por factores presentes en distintos ámbitos de la vida social, familiar y comunitaria. En tal sentido, demanda la participación coordinada de diversas instituciones y profesionales, con la finalidad de brindar una respuesta integral que garantice la protección de las víctimas y contribuya a la reducción de las condiciones que favorecen la violencia.

Enfoque de interculturalidad

El enfoque intercultural reconoce la diversidad cultural existente en el país y destaca la importancia de fortalecer la comunicación y el entendimiento entre los distintos grupos culturales, sobre la base del respeto recíproco y el reconocimiento de sus particularidades. En este sentido, cuestiona y busca transformar aquellas prácticas tradicionales que perpetúan situaciones de violencia, discriminación o desigualdad, promoviendo el pleno ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Enfoque de derechos humanos

Este enfoque parte del reconocimiento de que toda acción orientada a prevenir, atender y sancionar la violencia debe fundamentarse en la protección integral de los derechos humanos. Por ello, procura identificar a las personas cuyos derechos han sido vulnerados y a las instituciones responsables de garantizar su protección, promoviendo el acceso efectivo a mecanismos de tutela, la exigibilidad de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones estatales en favor de las víctimas.

Enfoque de interseccionalidad

Este enfoque reconoce que las mujeres no constituyen un grupo homogéneo, sino que sus experiencias frente a la discriminación y la violencia pueden verse influenciadas por múltiples factores relacionados con su identidad y contexto social, entre ellos el origen étnico, las creencias religiosas, las opiniones políticas, la condición socioeconómica, la orientación sexual, la situación migratoria, la edad o la discapacidad. Por ello, promueve la adopción de medidas diferenciadas que permitan garantizar una protección efectiva de sus derechos y una atención acorde con sus necesidades particulares.

Enfoque generacional

Este enfoque reconoce la importancia de considerar las particularidades y necesidades de las personas en cada etapa de la vida, así como las relaciones que se establecen entre las distintas generaciones. En consecuencia, promueve la adopción de medidas que fortalezcan la protección de los derechos, la convivencia armoniosa y el respeto mutuo entre niños, adolescentes, adultos y personas adultas mayores, contribuyendo a la prevención de la violencia y al fortalecimiento del tejido familiar y social.

Es así que, los enfoques establecidos en la Ley N.º 30364 constituyen directrices fundamentales para la atención integral de los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, debido a que permiten comprender esta problemática desde una perspectiva amplia que considera las desigualdades de género, la diversidad cultural, los derechos humanos, la interseccionalidad, el ciclo de vida y los distintos factores de vulnerabilidad que pueden afectar a las víctimas. La aplicación efectiva de estos enfoques resulta indispensable para garantizar una atención especializada, respetuosa y libre de discriminación por parte de las instituciones encargadas de la administración de justicia. En ese sentido, la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes

del Grupo Familiar de Arequipa debe desarrollarse en concordancia con dichos enfoques, a fin de asegurar una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios, fortalecer la confianza institucional y contribuir a la protección efectiva de los derechos de las víctimas. Asimismo, la incorporación de estos enfoques en la actuación fiscal favorece una atención centrada en la persona, reduce el riesgo de revictimización y promueve un acceso a la justicia más inclusivo, equitativo y eficiente

2.2.9 Perspectiva de género

La perspectiva de género constituye una herramienta de análisis esencial en la gestión pública, ya que permite identificar, comprender y abordar las desigualdades existentes entre hombres y mujeres. Este enfoque examina críticamente las relaciones de poder construidas históricamente en la sociedad y promueve la adopción de medidas orientadas a alcanzar una igualdad efectiva y sustantiva entre ambos géneros.

La jurisprudencia peruana concibe la perspectiva de género como una herramienta interpretativa que posibilita examinar la realidad social considerando las diferencias y desigualdades estructurales que afectan a hombres y mujeres. Este enfoque busca orientar la formulación de políticas y acciones estatales destinadas a eliminar las brechas de género y alcanzar una igualdad sustantiva en todos los espacios de interacción social. (Corte Suprema de Justicia, Casación N.º 24314-2017)

En un sentido más integral, la perspectiva de género implica reconocer que las representaciones sociales y culturales atribuidas a hombres y mujeres se han configurado históricamente dentro de estructuras desiguales de poder. Dichas construcciones inciden en múltiples espacios de la vida social, incluyendo las relaciones familiares, laborales, políticas y jurídicas, reproduciendo o cuestionando las brechas existentes entre ambos géneros.

Asimismo, el Poder Judicial del Perú señala que la perspectiva de género contribuye al fortalecimiento de la igualdad sustantiva, en tanto permite identificar las relaciones de subordinación construidas históricamente, impulsar la protección efectiva de los derechos de las mujeres y propiciar su inclusión y participación en igualdad de oportunidades en los distintos ámbitos de la vida social.

2.2.10 Satisfacción del usuario

Uno de los retos más significativos que enfrentan los usuarios al recurrir a la Fiscalía está relacionado con la complejidad de los procedimientos jurídicos. En muchos casos, las personas no cuentan con información suficiente acerca de las etapas y trámites que conforman el proceso fiscal, lo que puede generar incertidumbre, insatisfacción y pérdida de confianza en la institución. Esta problemática se ve acentuada por la limitada difusión de información clara y accesible, ocasionando que los usuarios experimenten confusión y dificultades para comprender el funcionamiento del sistema de justicia. Asimismo, la percepción de demora en la atención y resolución de los casos contribuye a incrementar la sensación de vulnerabilidad e indefensión. Frente a ello, resulta necesario que la Fiscalía fortalezca los mecanismos de orientación y acompañamiento al ciudadano, brindando información comprensible sobre sus derechos y sobre el desarrollo de los procedimientos, con la finalidad de mejorar la experiencia de atención y fortalecer la confianza institucional. (Flores Yallico, 2023)

La calidad del trato brindado por el personal fiscal constituye un factor determinante en la satisfacción de los usuarios. En diversas ocasiones, los ciudadanos manifiestan percepciones desfavorables respecto de la atención recibida, principalmente debido a conductas percibidas como poco empáticas o escasamente comprometidas con sus necesidades. Estas experiencias afectan negativamente la imagen institucional de la Fiscalía y pueden generar una disminución de la confianza de los usuarios en el sistema de justicia. Asimismo, una atención inadecuada puede desalentar a las personas a acudir nuevamente a las autoridades para denunciar hechos que vulneren sus derechos, limitando así el acceso efectivo a la justicia.

Para mejorar este aspecto Morocho et al. (2022) expusieron que la fiscalía debería implementar programas de formación en servicio al cliente, capacitando a su personal en habilidades blandas como la comunicación efectiva y la empatía. Un ambiente acogedor y receptivo favorecerá la confianza del público en la institución y mejorará su experiencia al interactuar con ella.

Según Zavala et al. (2024) argumentaron que la accesibilidad de los servicios de la Fiscalía es otro factor crucial en la satisfacción del usuario, especialmente en regiones rurales donde el acceso a oficinas fiscales es limitado. Esta barrera geográfica no solo dificulta la presentación de denuncias, sino que también aumenta la desconfianza en la institución y en el sistema de justicia. Para abordar esta problemática, la implementación de oficinas móviles y el desarrollo de plataformas digitales que permitan presentar denuncias a distancia se presentan

como alternativas viables. Estas soluciones permitirían acercar la Fiscalía a los ciudadanos y facilitarían su acceso a la justicia de una manera más rápida, eficiente y menos intimidante, reduciendo así las disparidades geográficas en el acceso a servicios judiciales.

Por otro lado, la confianza de los ciudadanos en el sistema de justicia se encuentra estrechamente vinculada a la percepción de objetividad y transparencia en las actuaciones de la Fiscalía. Cuando existen sospechas o percepciones relacionadas con prácticas de corrupción, trato preferencial o falta de imparcialidad en la gestión de los casos, la credibilidad institucional tiende a verse afectada. Frente a ello, resulta indispensable que la Fiscalía fortalezca sus mecanismos de transparencia, facilitando el acceso a información clara sobre sus procedimientos, actuaciones y criterios de decisión, con el propósito de reforzar la confianza ciudadana y la legitimidad de la institución. (Eras et al., 2024)

El fortalecimiento de la confianza ciudadana requiere la adopción de estrategias orientadas a garantizar la transparencia y la responsabilidad institucional. Entre ellas, destacan los mecanismos de rendición de cuentas, las auditorías externas y la publicación de reportes sobre la gestión y resultados alcanzados. Estas acciones reflejan una actuación alineada con los principios de integridad y justicia, favoreciendo una mayor credibilidad y legitimidad de la institución ante la sociedad.

Asimismo, la satisfacción del usuario también depende, en gran medida, de la capacidad de la institución para gestionar y resolver los casos de manera oportuna. Los retrasos en los procedimientos y la limitada supervisión del avance de las actuaciones pueden generar percepciones negativas respecto de la eficacia institucional, afectando la confianza ciudadana. Por ello, es fundamental que la Fiscalía implemente mecanismos de evaluación del desempeño y garantice el cumplimiento de plazos adecuados. Del mismo modo, el uso de tecnologías de información y sistemas especializados de gestión contribuye a agilizar los procesos, fortalecer la eficiencia administrativa y mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Además, la comunicación efectiva constituye un elemento fundamental en la percepción y experiencia de los usuarios respecto del servicio recibido. La insuficiente información sobre el desarrollo y estado de los casos puede generar incertidumbre, preocupación y pérdida de confianza en la institución. En consecuencia, resulta necesario que la Fiscalía implemente mecanismos de comunicación eficientes que permitan brindar información oportuna, clara y actualizada sobre el avance de las denuncias. En este sentido, la incorporación de plataformas digitales para la consulta de expedientes, así como el uso de notificaciones mediante correo

electrónico o mensajes de texto, favorecería una mayor transparencia en la gestión de los casos. Una estrategia de comunicación proactiva contribuye no solo a disminuir la incertidumbre de los ciudadanos, sino también a fortalecer la relación de confianza entre la institución y los usuarios. (Huanca et al., 2021)

Asimismo, la atención a la diversidad y el enfoque inclusivo deben constituir aspectos prioritarios dentro de la gestión de la Fiscalía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios. Para ello, resulta fundamental considerar las necesidades y características particulares de los grupos en situación de vulnerabilidad, tales como mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad, al momento de diseñar e implementar los servicios institucionales. (Crisóstomo, 2021)

La habilitación de espacios de atención que garanticen condiciones de seguridad, accesibilidad y adecuación a las características de los grupos vulnerables, complementada con la capacitación continua del personal en enfoques de atención especializada, contribuiría a una prestación más inclusiva y de mayor calidad. La incorporación de estas consideraciones dentro de la gestión institucional favorecería tanto la satisfacción de los usuarios como el fortalecimiento de la legitimidad y reconocimiento social de la Fiscalía.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores clave para evaluar la calidad del servicio, ya que refleja el grado en el que se han cumplido las expectativas y necesidades del cliente.

Por su lado Camisón (2006) sostuvo que existen dos maneras principales de evaluar la satisfacción del usuario: de manera directa o indirecta. La evaluación directa implica solicitar la opinión del usuario sobre su experiencia con el servicio recibido, lo que permite obtener una visión clara y específica de si se están cumpliendo sus necesidades. Por otro lado, la evaluación indirecta se centra en analizar indicadores más generales que reflejan la percepción del cliente sobre el servicio, como el nivel de lealtad, la frecuencia de uso del servicio y la cantidad de quejas recibidas.

Además, Hernández (2011) sostuvo que la satisfacción del usuario también puede entenderse como un estado emocional o mental que se deriva de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real del servicio. Este estado de satisfacción o insatisfacción depende de la percepción del cliente sobre diferentes aspectos del servicio, incluidos tanto los elementos tangibles como intangibles, y está influido por factores emocionales. La satisfacción se forma cuando el servicio no solo cumple con los

requerimientos específicos del usuario, sino que además le proporciona una experiencia que supera sus expectativas. Esto se traduce en una relación de lealtad y confianza hacia la empresa, lo que a largo plazo resulta en una mayor rentabilidad y crecimiento para la organización.

El nivel de satisfacción de los usuarios está condicionado por diversos factores que influyen en la forma en que perciben la calidad del servicio recibido. Entre ellos se encuentran los factores internos, que dependen directamente de la organización, tales como la calidad de los servicios brindados, la eficiencia en la atención, la rapidez con la que se atienden las solicitudes y la capacidad para ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades de los usuarios. Estos aspectos son determinantes porque inciden de manera directa en la experiencia del usuario y en la valoración que este realiza sobre el servicio recibido.

Asimismo, existen factores externos que pueden influir en la satisfacción de los usuarios, entre ellos las condiciones del entorno, las expectativas generadas por la sociedad y los cambios en las demandas y necesidades de la población. Estos elementos pueden modificar la percepción de los usuarios respecto de lo que consideran una atención adecuada, generando la necesidad de que las instituciones adapten continuamente sus servicios. En consecuencia, resulta fundamental que las organizaciones evalúen de manera permanente tanto sus procesos internos como las exigencias del entorno, a fin de mantener niveles óptimos de satisfacción y responder eficazmente a las expectativas de los usuarios.

En el caso de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la satisfacción de los usuarios no depende únicamente del resultado de las actuaciones fiscales, sino también de la forma en que se desarrolla la atención durante todo el proceso. Factores internos como la celeridad en la atención, la orientación brindada, el trato del personal y la organización institucional influyen directamente en la percepción de calidad. Del mismo modo, las expectativas de las víctimas respecto de la protección de sus derechos y del acceso oportuno a la justicia constituyen factores externos que deben ser considerados para fortalecer y optimizar el servicio brindado por la institución.

La satisfacción del usuario no solo es importante para mejorar la calidad del servicio, sino que también es un elemento clave para fomentar la fidelización del cliente. Un cliente satisfecho tiene una mayor probabilidad de volver a utilizar el servicio en el futuro y de recomendarlo a otras personas, lo que contribuye a mejorar la imagen de la empresa y a atraer a nuevos clientes.

Pérez (2010) refirió que el grado de satisfacción del usuario es un indicador esencial que refleja la calidad del servicio y que influye en la decisión del cliente de seguir utilizando el servicio o buscar alternativas. Además, la fidelización del cliente permite a las empresas reducir los costos asociados a la captación de nuevos clientes y mejorar su rentabilidad a largo plazo. Un cliente fiel no solo es más rentable para la empresa, sino que también es una fuente de información valiosa, ya que proporciona retroalimentación continua sobre la calidad del servicio y sobre posibles áreas de mejora.

En la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, la satisfacción de los usuarios constituye un elemento esencial para valorar la calidad de la atención brindada. Cuando las víctimas perciben que reciben una atención oportuna, respetuosa y adecuada a sus necesidades, se fortalece su confianza en la institución y en el sistema de administración de justicia. Por ello, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios permite identificar aspectos susceptibles de mejora y formular propuestas orientadas a optimizar los servicios fiscales, garantizando una atención más eficiente y centrada en la protección de los derechos de las personas.

2.3 Definición de términos básicos

La presente investigación se enmarca en el análisis cuantitativo de la calidad del servicio en una institución pública del sector justicia, específicamente la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa.

2.3.1 Calidad del servicio

La calidad del servicio puede concebirse como el grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios mediante la prestación de servicios que se ajustan a parámetros y estándares establecidos, orientados a garantizar una atención eficiente y totalmente satisfactoria. (Parasuraman et al., 1988)

En el sector público, implica cumplir con los principios de oportunidad, eficiencia, transparencia, trato digno y accesibilidad (Osborne, 2010).

En el contexto del Ministerio Público, la calidad del servicio resulta especialmente relevante debido a que las actuaciones fiscales tienen un impacto directo en la protección de derechos, el acceso a la justicia y la atención de las víctimas. Por ello, la evaluación de la

calidad del servicio en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con la eficiencia administrativa, los recursos e infraestructura disponibles, la atención al usuario y la confianza institucional, aspectos que inciden directamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto de la labor fiscal.

Dimensiones de la calidad del servicio

- **Fiabilidad:** Capacidad de la Fiscalía para cumplir sus funciones de manera eficiente y conforme a los procedimientos establecidos, garantizando actuaciones consistentes y confiables.
- **Capacidad de respuesta:** Aptitud de la institución para atender oportunamente las denuncias, consultas y requerimientos de los usuarios, brindando soluciones dentro de plazos razonables.
- **Seguridad:** Nivel de confianza que generan los fiscales y personal administrativo a través de su competencia profesional, conducta ética y conocimiento de la normativa aplicable.
- **Empatía:** Disposición del personal para brindar un trato respetuoso, comprensivo y sensible a las necesidades de las víctimas y demás usuarios del servicio fiscal.
- **Elementos tangibles:** Conjunto de recursos físicos y tecnológicos que facilitan la atención al ciudadano, incluyendo infraestructura, equipamiento, sistemas informáticos y condiciones adecuadas de atención.

Indicadores para la medición

Cada dimensión se medirá mediante indicadores cuantitativos obtenidos a través de encuestas, por ejemplo: tiempo de espera, cumplimiento de plazos legales, claridad de la información, percepción de seguridad, trato respetuoso, adecuación de espacios físicos.

2.3.2 Servicio público en el sector justicia

El servicio público puede definirse como la función desarrollada por las entidades estatales para satisfacer intereses y necesidades de carácter general, asegurando el acceso de la ciudadanía a prestaciones esenciales para el desarrollo social y el ejercicio pleno de sus derechos. (Dromi, 2003)

Dentro del sector justicia, el servicio público se encuentra orientado a garantizar un acceso oportuno, equitativo y efectivo a los mecanismos de administración de justicia, promoviendo la protección de los derechos fundamentales y la adecuada resolución de los conflictos jurídicos y sus consecuencias. (Poder Judicial del Perú, 2022)

En el caso de las Fiscalías Especializadas en Delitos contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, el servicio tiene como objetivo investigar, procesar y sancionar los actos de violencia, a la vez que proteger a las víctimas, en cumplimiento de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

2.3.3 Gestión pública orientada a resultados

El enfoque de gestión pública orientado a resultados procura que las instituciones estatales desarrollen sus funciones con el objetivo de alcanzar impactos favorables en la ciudadanía, garantizando la prestación de servicios de calidad a través de una administración eficiente de los recursos y del cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2021)

En el contexto de esta investigación, la gestión de la Cuarta Fiscalía debe alinearse con estos principios para garantizar la adecuada atención de las víctimas y la optimización de los recursos disponibles.

2.3.4 Capacidad de respuesta

Según Fernández (2019) definió la capacidad de respuesta como la habilidad organizacional para una reacción rápida y ágil a los cambios según los requerimientos del consumidor.

En ese contexto, la presente investigación analizará si el personal fiscal y administrativo de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa responde de manera rápida, eficiente y pertinente a las demandas de los usuarios, particularmente de las víctimas en situación de vulnerabilidad, brindando una atención acorde con sus necesidades, garantizando una adecuada orientación y contribuyendo a la protección efectiva de sus derechos.

2.3.5 Seguridad

En su estudio Alvarado e Izaguirre (2015) comentaron que en el ámbito de la administración pública la seguridad se entiende como “el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano-usuario”, destacando también la importancia de la profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio.

En esta investigación se evaluará si el personal fiscal y administrativo de la Cuarta Fiscalía transmite confianza y seguridad a las víctimas durante el proceso de atención, a través de una actuación profesional, un trato respetuoso y una adecuada orientación respecto de los procedimientos y derechos que les asisten, favoreciendo una experiencia positiva y el fortalecimiento de la confianza en la institución.

2.3.6 Empatía

Según Vega (2022) señaló que la empatía es la capacidad tanto cognitiva como emocional del trabajador para ponerse en la situación de la otra persona.

Esta definición implica tener un interés genuino en brindar atención personalizada, disponibilidad, atención amable y comprensión detallada de cada situación.

Es fundamental que el personal fiscal y administrativo demuestren la capacidad para comprender las diversas situaciones que enfrentan las víctimas, muchas de las cuales pueden analfabetas, no haber concluido estudios o presentar rasgos de personalidad como sumisión y dependencia. Por ello, resulta necesario evaluar la capacidad del mencionado personal para brindar una atención personalizada y comprensiva, poniéndose en el lugar de cada víctima, a fin de comprender sus necesidades y ofrecer un trato adaptado a su situación.

2.3.7 Expectativa vs percepción

En un estudio publicado sobre la calidad de atención hospitalaria en Kenia, EDKarume (2025) define:

- ✚ **Expectativas** como los elementos que los pacientes anticipan recibir durante la atención médica.

✚ **Percepciones** como la evaluación personal del servicio efectivamente recibido tras la atención.

En esta investigación se evaluará el nivel de servicio que los usuarios esperan recibir al acudir a la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Además, se analizará, desde su percepción, si la atención recibida cumple o supera dichas expectativas.

2.3.8 Accesibilidad

En su investigación Herrera Acosta (2024) conceptualizó accesibilidad en el contexto de servicios públicos como la facultad y capacidad de todo ciudadano para acceder a los servicios públicos sin barreras físicas, económicas, sociales o culturales que impidan su uso, garantizando igualdad y equidad en el acceso, sin discriminación por motivos de raza, género, edad, discapacidad u otra condición.

El acceso a la justicia se refiere a la facultad que tienen todas las personas de recurrir de manera efectiva a las instituciones encargadas de administrar justicia para la protección de sus derechos e intereses, obteniendo una atención adecuada y una respuesta justa frente a sus conflictos, sin que existan barreras que generen desigualdad o discriminación, especialmente en el caso de quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. (Cappelletti & Garth, 1996)

En ese sentido, la presente investigación determinará si la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa garantiza un acceso efectivo a la justicia, permitiendo que los usuarios puedan interponer denuncias, brindar declaraciones, recibir información y realizar el seguimiento de sus procesos sin restricciones asociadas al analfabetismo, bajo nivel educativo, dependencia económica, dependencia social u otras condiciones que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos.

2.3.9 Competencia

Según Chiavenato (2009) definió la competencia como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que el individuo posee y que utiliza para desempeñar con éxito una función o tarea específica.

Es necesario que el personal fiscal y administrativo se encuentren debidamente capacitados para abordar cada caso con perspectiva de género, es por ello, la necesidad de evaluar si el mencionado personal cuenta con los conocimientos para resolver los casos con enfoque de género.

2.3.10 Confianza en las autoridades

En su artículo Lewicki et al. (2006) definieron la confianza como una disposición a hacer a uno vulnerable a las acciones de otro en el que uno tiene fe, con la expectativa de que se comportará de manera competente, consistente y benevolente.

En la presente investigación se analizará si desde la perspectiva del usuario la Cuarta Fiscalía está cumpliendo con brindar una calidad de servicio teniendo en cuenta la vulnerabilidad de las víctimas.

2.3.11 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se entiende como el grado de conformidad que experimentan las personas respecto a los servicios brindados por una institución, considerando aspectos como la oportunidad de la atención, la calidad de la información recibida, el trato otorgado por el personal y la capacidad de la entidad para responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas. (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2014)

En la presente investigación, la satisfacción del usuario permitirá conocer la percepción que tienen las víctimas y usuarios respecto a la atención brindada por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Su análisis contribuirá a identificar si los servicios prestados satisfacen las expectativas de los ciudadanos en aspectos relacionados con la atención oportuna, el trato recibido, la información proporcionada y la eficacia en la tramitación de sus casos, constituyéndose en un indicador relevante para evaluar la calidad del servicio y fortalecer la confianza institucional.

2.3.12 Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos institucionales mediante el uso adecuado y racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros disponibles. Este concepto implica desarrollar los

procesos y actividades con el menor consumo posible de recursos y tiempo, sin afectar la calidad de los resultados ni el cumplimiento de las funciones asignadas. (Chiavenato, 2019)

En la presente investigación, la eficiencia administrativa será analizada a partir de la capacidad de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa para gestionar adecuadamente sus recursos y procedimientos, garantizando una atención oportuna a los usuarios. Para ello, se considerarán aspectos como el tiempo de tramitación de los casos, el cumplimiento de los plazos procesales, la carga operativa del despacho y los mecanismos de seguimiento de las investigaciones, toda vez que estos elementos influyen directamente en la calidad del servicio, el acceso a la justicia y la confianza de los ciudadanos en la institución.

2.3.13 Recursos e Infraestructura

En las entidades públicas, los recursos e infraestructura representan los medios materiales, tecnológicos y humanos que sustentan la prestación de los servicios estatales. Su disponibilidad, suficiencia y adecuación influyen directamente en la capacidad institucional para responder a las demandas ciudadanas de manera eficiente, oportuna y con estándares adecuados de calidad. (Longo, 2004)

Desde la perspectiva de la gestión pública, los recursos e infraestructura constituyen factores esenciales para garantizar la adecuada prestación de los servicios institucionales. Por ello, la presente investigación analizará si la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa dispone de condiciones físicas apropiadas para la atención de las víctimas, mecanismos tecnológicos que contribuyan a la gestión eficiente de los expedientes y protocolos de actuación que orienten el desempeño del personal. La adecuada articulación de estos elementos favorece la eficiencia administrativa, mejora la atención al usuario y contribuye al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la institución fiscal.

2.3.14 Atención al usuario

La atención al usuario puede entenderse como el conjunto de actividades y mecanismos implementados por una institución para brindar una respuesta oportuna, accesible y satisfactoria a las necesidades de los ciudadanos, mediante una interacción basada en el respeto,

la comunicación efectiva, la orientación adecuada y la capacidad de resolver sus requerimientos, contribuyendo así a mejorar la percepción de calidad del servicio recibido. (Navarrete et al., 2022)

La atención al usuario constituye un componente esencial de la calidad del servicio en las instituciones del sistema de justicia, especialmente en aquellas que atienden a víctimas de violencia. En ese sentido, la presente investigación determinará si la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa brinda una atención caracterizada por el respeto, la empatía, la comunicación clara y la accesibilidad, aspectos que influyen directamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de un acceso efectivo a la justicia. La adecuada atención de las víctimas no solo favorece la confianza institucional, sino que también contribuye a una participación más activa de los usuarios durante el proceso fiscal.

2.3.15 Confianza institucional

La confianza institucional es la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la capacidad, integridad, transparencia y legitimidad de una institución para cumplir adecuadamente sus funciones y responder a las necesidades de la población. Esta confianza se fortalece cuando los usuarios perciben que las actuaciones institucionales son justas, eficientes, imparciales y orientadas a la protección de sus derechos. (López Robles, 2023)

En la presente investigación, la confianza institucional será analizada a partir de la percepción que tienen las víctimas sobre la capacidad de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa para proteger sus derechos, actuar con imparcialidad y brindar un entorno seguro durante la atención. La confianza de los usuarios constituye un elemento fundamental de la calidad del servicio, pues influye en la disposición de las víctimas para acudir a las instituciones de justicia, colaborar con las investigaciones y mantener una percepción favorable sobre el desempeño de la fiscalía.

2.3.16 Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar

La violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar puede entenderse como toda conducta, acción u omisión que genera afectaciones a la integridad física, psicológica, sexual o patrimonial de una persona, produciendo consecuencias que comprometen su

bienestar, dignidad y ejercicio de derechos. Estas manifestaciones de violencia suelen desarrollarse en contextos de desigualdad, subordinación o abuso de poder, ya sea dentro del ámbito familiar o en otros espacios de interacción social, ocasionando impactos negativos en el desarrollo integral de las víctimas. (MIMP, 2023)

En la presente investigación, la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar constituye el contexto en el que se desarrolla la actuación de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Debido a la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las víctimas de este tipo de violencia, resulta indispensable que la institución brinde una atención eficiente, accesible y humanizada, garantizando la protección de sus derechos y el acceso oportuno a la justicia. En tal sentido, la calidad del servicio prestado por la fiscalía adquiere especial relevancia, pues influye directamente en la confianza de las víctimas hacia el sistema de justicia y en la efectividad de las medidas destinadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia.

2.3.17 Perspectiva de género

La perspectiva de género constituye un enfoque de análisis que permite identificar y comprender las diferencias, desigualdades y relaciones de poder construidas socialmente entre hombres y mujeres. Este enfoque facilita el reconocimiento de situaciones de discriminación y desventaja que afectan principalmente a las mujeres, promoviendo la adopción de medidas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades, el respeto de los derechos humanos y la eliminación de estereotipos de género. (Poder Judicial del Perú, 2023)

En la presente investigación, la perspectiva de género constituye un enfoque indispensable para comprender las particularidades de los casos atendidos por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Su aplicación permite reconocer las condiciones de desigualdad y vulnerabilidad que pueden afectar a las víctimas de violencia, favoreciendo una atención más empática, especializada y respetuosa de sus derechos. Asimismo, contribuye a evaluar si la calidad del servicio brindado por la institución responde adecuadamente a las necesidades específicas de las mujeres y demás integrantes del grupo familiar que acuden en busca de protección y acceso a la justicia.

2.3.18 Fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar

Las Fiscalías Especializadas en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar tienen como finalidad garantizar una respuesta especializada frente a los hechos de violencia que afectan a las mujeres y a los integrantes del grupo familiar, mediante la investigación oportuna de los delitos, la protección de las víctimas, la persecución de los agresores y la promoción del acceso efectivo a la justicia, contribuyendo a la prevención, sanción y erradicación de toda forma de violencia.

Entre sus principales funciones se encuentran dirigir y conducir las investigaciones de los delitos de su competencia, ejercer la acción penal pública, formular acusaciones ante el órgano jurisdiccional, solicitar medidas de protección y medidas cautelares a favor de las víctimas, promover la reparación civil correspondiente, así como coordinar el acompañamiento y asistencia de las víctimas durante el desarrollo de la investigación y del proceso penal. Estas funciones se desarrollan bajo criterios de especialización y protección reforzada de las personas afectadas por la violencia. (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

- ✚ Tipo de investigación: Aplicada.
- ✚ Enfoque: Cuantitativo.
- ✚ Nivel: Descriptiva.
- ✚ Alcance: Descriptivo
- ✚ Diseño no experimental

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población:

La población de estudio está constituida por todas las usuarias víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar que fueron atendidas en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el año 2025. Dichas usuarias conforman el universo de interés de la investigación, por ser quienes han experimentado de manera directa el servicio brindado por la institución y pueden proporcionar información relevante sobre su calidad.

3.2.2 Muestra:

La muestra estuvo conformada por 70 usuarios (agraviados) de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el año 2025. Para la selección de los participantes se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a aquellos usuarios que acudieron a la dependencia fiscal durante el período de recolección de datos y aceptaron participar voluntariamente en la investigación. La determinación del tamaño muestral respondió a criterios de accesibilidad y disponibilidad de los participantes.

3.2.3 Ubicación Espacial:

La presente investigación se realizará en las instalaciones de la de Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar de Arequipa en 2025.

3.2.4 Ubicación Temporal:

La investigación se desarrolla considerando la atención brindada por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el año 2025. En consecuencia, la recolección y análisis de la información se circunscriben a dicho período, el cual constituye el marco temporal de referencia para la evaluación de la calidad del servicio y la formulación de propuestas orientadas a su fortalecimiento y optimización.

3.2.5 Unidades de Estudio:

La unidad de estudio está conformada por las usuarias víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar que fueron atendidas en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el período 2025, quienes constituyen la fuente directa de información para evaluar la calidad del servicio brindado por dicha institución.

3.3. Operacionalización de Variables

<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>
<i>CALIDAD DE SERVICIO</i>	Eficiencia administrativa	Tiempo promedio de tramitación de denuncias
		Cumplimiento de plazos legales
		Carga operativa por fiscal
	Recursos e infraestructura	Tasa de seguimiento de casos activos
		Disponibilidad de personal capacitado
		Nivel de digitalización de expedientes
		Cumplimiento de protocolos de actuación
	Atención al usuario	Percepción de empatía y respeto
		Claridad de la información brindada
		Accesibilidad del servicio
	Confianza institucional	Satisfacción general del usuario
		Nivel de confianza en la fiscalía como garante de justicia
		Tasa de quejas o reclamos formales

Normativa - Información	Orientación sobre las etapas del proceso
	Claridad informativa sobre plazos y procedimiento

Nota: Elaboración propia

3.4. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

3.4.1 Técnicas:

Método de recolección de datos a través de un cuestionario estructurado que se aplicarán a los usuarios de la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar de Arequipa.

3.4.2 Instrumentos:

Se empleará un cuestionario elaborado meticulosamente, alineado con los objetivos de la investigación.

3.5. Validez y Confiabilidad

3.5.1 Validez

Tabla 1

CASOS	F	%
VÁLIDOS	70	100.00
EXCLUIDOS	0	0.00
TOTAL	70	100

Tabla 1: Validez.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario

En la Tabla N.º 1 se observa que se procesaron un total de 70 cuestionarios correspondientes a los usuarios de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Asimismo, no se registraron casos excluidos ni datos perdidos, por lo que la totalidad de los cuestionarios aplicados fue considerada para el

análisis estadístico. En consecuencia, el estudio se desarrolló con el 100 % de la muestra prevista, garantizando la disponibilidad completa de la información recopilada.

3.5.2 Confiabilidad

Tabla 2

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ITEMS
0.892	15

Tabla 2: Confiabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario

En la Tabla N.º 2 se presenta el análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, conformado por 15 ítems. Los resultados muestran un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.892, valor que evidencia un alto nivel de consistencia interna entre los ítems del cuestionario. En consecuencia, se considera que el instrumento es confiable para la recolección de información, ya que las preguntas presentan una adecuada correlación y permiten medir de manera consistente la variable calidad del servicio en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa.

3.5.3 Características de la Población

Tabla 3

Rango de edades

RANGO DE EDAD	F	%
DE 18 A 25 AÑOS	33	47.14
DE 26 A 35 AÑOS	19	27.14
DE 36 A 45 AÑOS	9	12.86
DE 46 A 55 AÑOS	6	8.57
DE 56 A MÁS AÑOS	3	4.29
TOTAL	70	100

Tabla 3: Rango de edades.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Rango de Edades

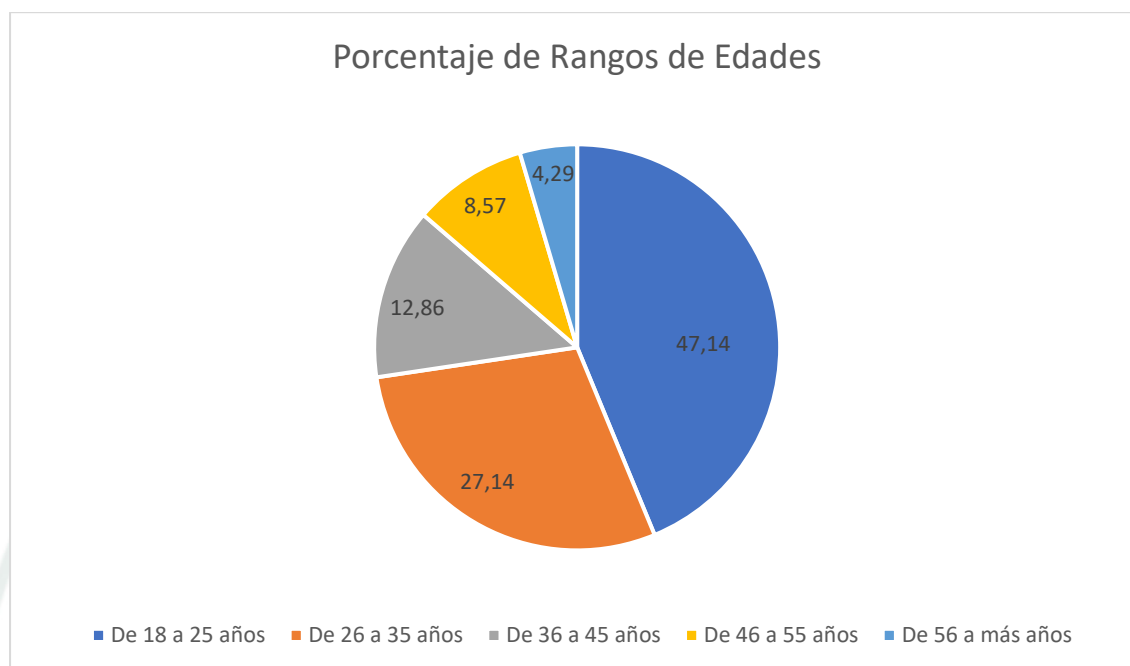


Figura 1: Rango de edades.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario

En la Tabla N.º 3 y la Figura N.º 1 se presenta la distribución de las víctimas encuestadas según rango de edad. Se observa que el grupo de 18 a 25 años concentra el mayor porcentaje de participantes, con un 47.14%, seguido por el grupo de 26 a 35 años, con un 27.14%. En conjunto, ambos rangos representan el 74.28% de la muestra, evidenciando que la mayor parte de las usuarias atendidas se encuentra entre los 18 y 35 años de edad.

Asimismo, el grupo de 36 a 45 años representa el 12.86% de las encuestadas, mientras que los rangos de 46 a 55 años y de 56 años a más alcanzan el 8.57% y 4.29%, respectivamente. Estos resultados permiten afirmar que la población usuaria de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa está conformada predominantemente por personas jóvenes y adultas jóvenes. Finalmente, se precisa que la información corresponde al total de la muestra de estudio, integrada por 70 participantes, equivalente al 100% de los casos analizados.

Tabla 4

Sexo biológico

	F	%
FEMENINO	69	98.57
MASCULINO	1	1.43
TOTAL	70	100

Tabla 4: Sexo biológico.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Sexo biológico

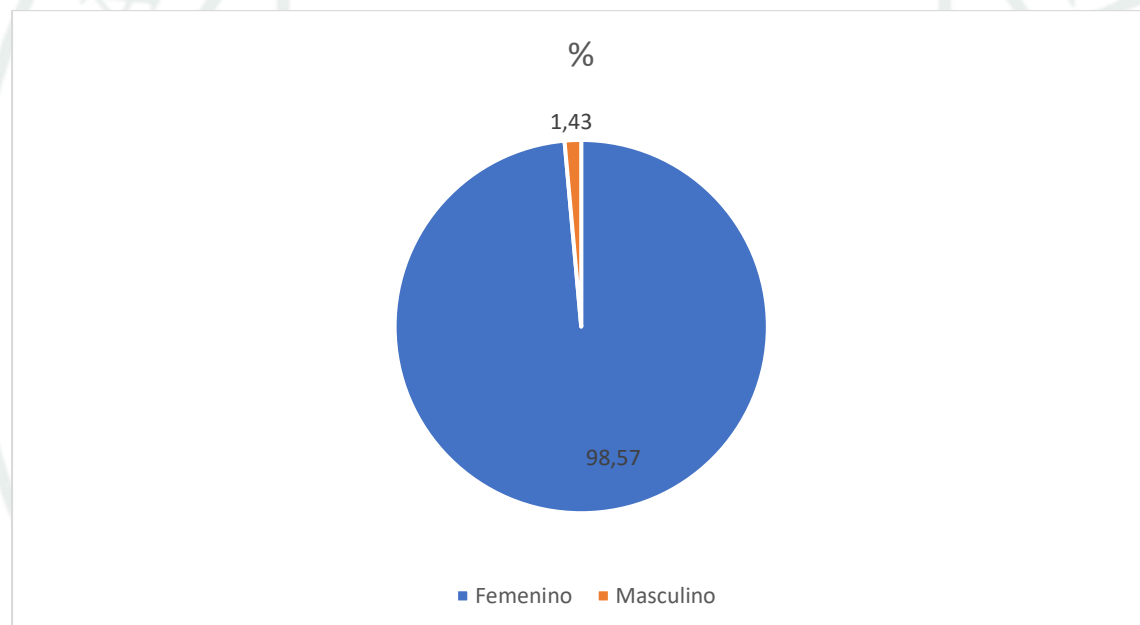


Figura 2: Sexo biológico.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 4 y la Figura N.º 2 se presenta la distribución de la muestra según sexo biológico. Los resultados muestran que 69 participantes, equivalentes al 98.57%, corresponden al sexo femenino, mientras que solo 1 participante, equivalente al 1.43%, corresponde al sexo masculino.

Estos resultados evidencian un predominio casi absoluto de mujeres dentro de la población atendida y encuestada en la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa. Esta distribución resulta coherente con la naturaleza de los casos que conoce dicha fiscalía, los cuales están relacionados principalmente con hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Asimismo, la elevada participación femenina permite que los resultados obtenidos reflejen principalmente la percepción de las mujeres usuarias respecto a la calidad del servicio brindado por la institución. Finalmente, se precisa que la información corresponde al total de la muestra estudiada, conformada por 70 participantes, equivalente al 100% de los casos analizados.

3.6. Plan de análisis de datos:

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los usuarios de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa fueron organizados, codificados y registrados en una base de datos elaborada en el programa Microsoft Excel.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.892, lo cual evidencia una adecuada consistencia interna del cuestionario.

El análisis de la información se realizó mediante estadística descriptiva, empleándose frecuencias absolutas, porcentajes, tablas de distribución y gráficos estadísticos para describir las características de la variable calidad del servicio y sus respectivas dimensiones.

Los resultados fueron presentados mediante tablas y figuras estadísticas, acompañadas de su correspondiente interpretación y análisis, permitiendo identificar el nivel de satisfacción de las usuarias, la percepción respecto a los procesos de atención y los aspectos de la calidad del servicio que requieren fortalecimiento y optimización.

Asimismo, la contrastación de la hipótesis se efectuó mediante el análisis descriptivo de los resultados obtenidos, interpretando las tendencias observadas en las dimensiones administrativa, operativa y perceptual de la calidad del servicio, a fin de determinar el cumplimiento de los objetivos planteados y formular propuestas de mejora para la institución

3.6.1 Organización:

La organización del presente trabajo de investigación se desarrollará de acuerdo con los objetivos planteados y el cronograma establecido, procurando el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para su ejecución. La recolección de datos se realizará mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos a los usuarios de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, los cuales serán administrados tanto en formato físico como a través de un enlace virtual. Previamente, se solicitará el consentimiento informado de los participantes, garantizando en todo momento la confidencialidad, el anonimato y el uso exclusivo de la información con fines académicos y de investigación.

3.6.2 Recursos:

Descripción	Cantidad	Precio /unitario (S/.)	Precio total
1.Materiales y útiles de enseñanza			
1.1. Material de escritorio			
❖ Papel Bond A4			
❖ Cuaderno de campo	1/2 millar	7.50	7.50
❖ Folders	1 unidad	6.00	6.00
❖ Fasters	6 unidades	0.50	3.00
❖ Lapiceros	6 unidades	0.50	3.00
❖ Lápices	4 unidades	1.00	4.00
❖ Borradores	4 unidades	1.00	1.00
❖ Tajadores	2 unidades	0.50	1.00
❖ Correctores	2 unidades	1.00	2.00
❖ Resaltadores	2 unidades	3.50	7.00
❖ Engrapador	4 unidades	3.00	12.00
❖ Grapas	1 unidad	5.00	5.00
❖ Perforador	1 cajas	2.00	2.00
❖ Post-it	1 unidad	5.00	5.00
❖ Regla	1 paquete	5.00	5.00
❖ Mascarilla	2 unidades	1.00	2.00

1.2. Material de impresión	2 cajas	0.30	30.00
❖ Papel Bond A4			
❖ Tinta para impresora			
	2 millares	15.00	30.00
	2 frascos de 70 ml	30.00	60.00
1.2. Material Didáctico, Accesorios y Útiles de enseñanza	Varios	400.00	400.00
❖ Libros digitales (web)			
2. Bienes			
❖ Laptop	1 unidad	1800.00	1800.00
❖ Impresora	1 unidad	300.00	300.00
❖ Cámara digital	1 unidad	300.00	300.00
❖ Memoria USB	1 unidad	30.00	30.00
❖ Cargador	1 unidad	50.00	50.00
❖ Celular	1 unidad	850.00	850.00
❖ Libros	3 unidades	75.00	225.00
3. Servicios			
❖ Internet	Varios /1inv.	50.00	750.00
❖ Comunicaciones telefónicas	Varios	1.00	80.00
❖ Fotocopias	Varios	0.10 x hoja	50.00
❖ Empastado	6 veces	30.00	180.00
❖ Viáticos	Varios	150.00	150.00
❖ Transporte local	Varios /1inv.	2.50	450.00
❖ Impresiones	Varios	100.00	100.00
❖ Anillado	Varios	20.00	20.00
❖ CD's	3 unidades	1.50	4.50
❖ Uso de Turnitin	Varios	50.00	500.00
1. Consultorías			

❖	Consultoría	Asesoramiento de abogados	400.00	400.00
SUB TOTAL				6825.00
4. Imprevistos		VARIOS	400.00	400.00
TOTAL				7225.00

Tabla 5: Recursos.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Pregunta 1: Mi denuncia fue atendida en un tiempo razonable

Tabla 6

Tiempo razonable de atención

ESCALA CALIFICACIÓN	DE	F	%
TOTALMENTE DESACUERDO	EN	3	4.29
EN DESACUERDO		10	14.29
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		21	30.00
DE ACUERDO		20	28.57
TOTALMENTE ACUERDO	DE	16	22.86
		70	100.00

Tabla 6: Tiempo razonable de atención.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Tiempo razonable de atención

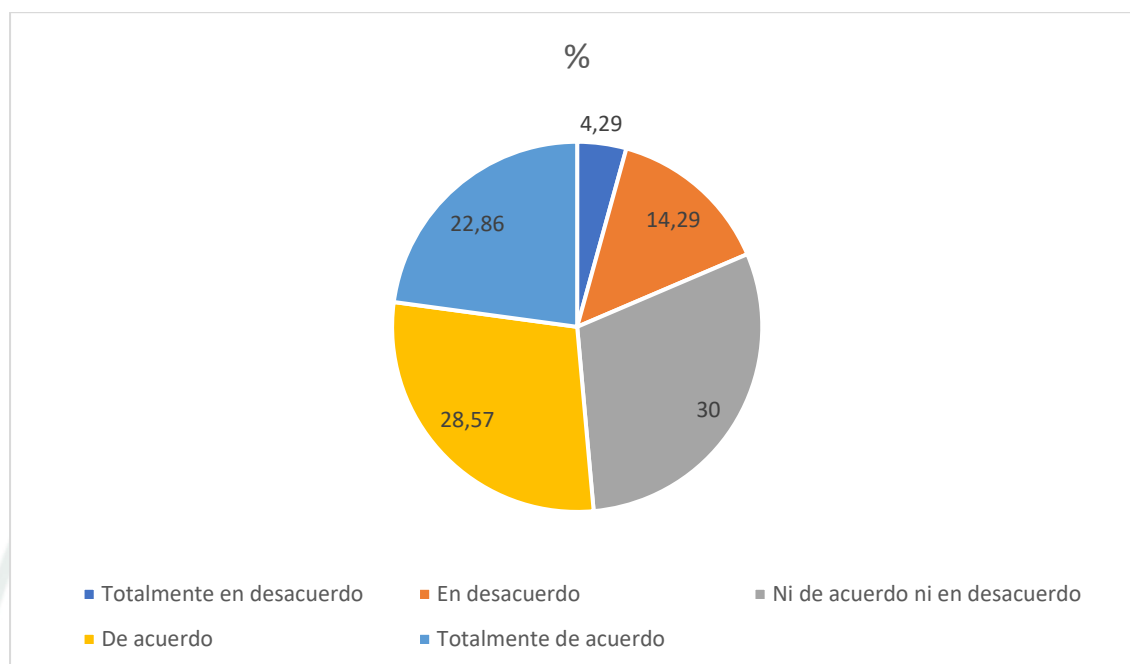


Figura 3: Tiempo razonable de atención.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 6 y la Figura N.º 3 se presentan los resultados correspondientes a la percepción de las víctimas respecto a si su denuncia fue atendida en un tiempo razonable. Se observa que el 28.57% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 22.86% totalmente de acuerdo, sumando un 51.43% de opiniones favorables sobre la oportunidad de la atención recibida.

Por otro lado, el 30.00% de los participantes se mostró neutral, al indicar que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14.29% expresó estar en desacuerdo y el 4.29% totalmente en desacuerdo, representando en conjunto un 18.58% de opiniones desfavorables.

Los resultados permiten advertir que, si bien la mayoría de las personas usuarias considera que su denuncia fue atendida dentro de un plazo razonable, existe un porcentaje importante de participantes que mantiene una percepción neutral o negativa respecto al tiempo de atención. Esta situación evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la eficiencia

administrativa y la oportunidad en la atención de las denuncias, con el propósito de mejorar la percepción de calidad del servicio brindado por la fiscalía.



Pregunta 2: Recibí seguimiento adecuado sobre el estado de mi caso

Tabla 7

Seguimiento del caso

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	4.29
EN DESACUERDO	9	12.86
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30.00
DE ACUERDO	18	25.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	27.14
	70	100.00

Tabla 7: Seguimiento del caso.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Seguimiento del caso

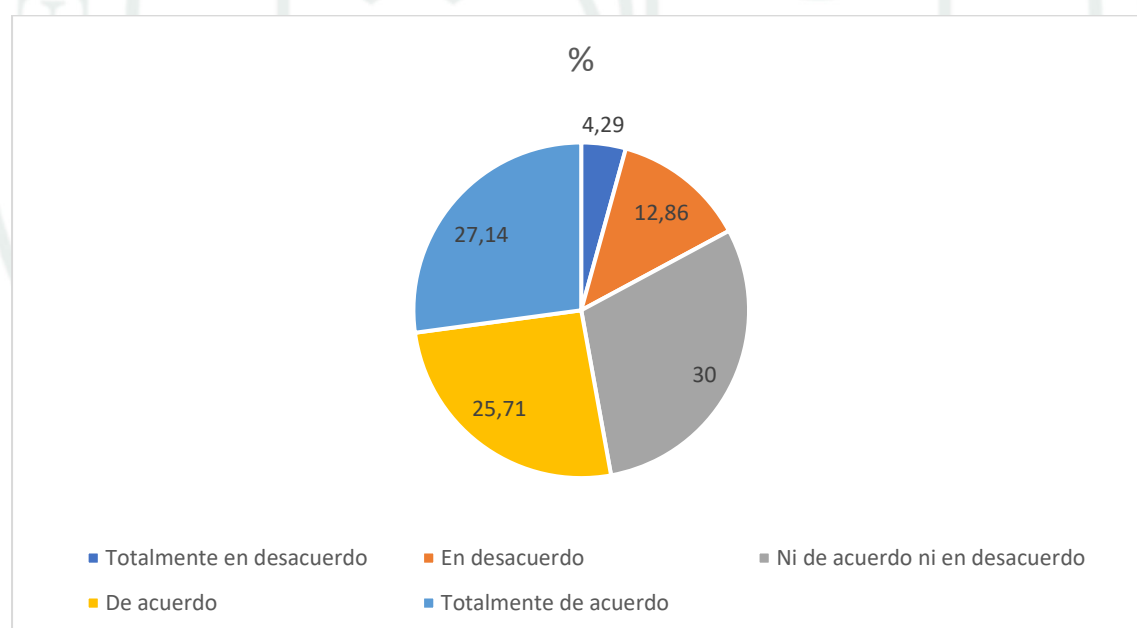


Figura 4: Seguimiento del caso.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 7 y la Figura N.º 4 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto al seguimiento brindado sobre el estado de su caso. Se observa que el 25.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 27.14% totalmente de acuerdo con haber recibido un seguimiento adecuado, lo que representa un total de 52.85% de opiniones favorables.

Asimismo, el 30.00% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciando una percepción neutral respecto a este aspecto del servicio. Por otro lado, el 12.86% manifestó estar en desacuerdo y el 4.29% totalmente en desacuerdo, sumando un 17.15% de opiniones desfavorables.

Los resultados permiten inferir que más de la mitad de las víctimas considera que recibió información y seguimiento adecuados sobre el avance de su caso. Sin embargo, la existencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales y negativas evidencia oportunidades de mejora en los mecanismos de comunicación y seguimiento implementados por la fiscalía, a fin de mantener informadas a las personas usuarias y fortalecer la confianza en la atención brindada.

Pregunta 3: El personal parecía estar capacitado y conocía los procedimientos

Tabla 8

Personal capacitado

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	6	8.57
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	21.43
DE ACUERDO	18	25.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	42.86
	70	100.00

Tabla 8: Personal capacitado.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Personal capacitado

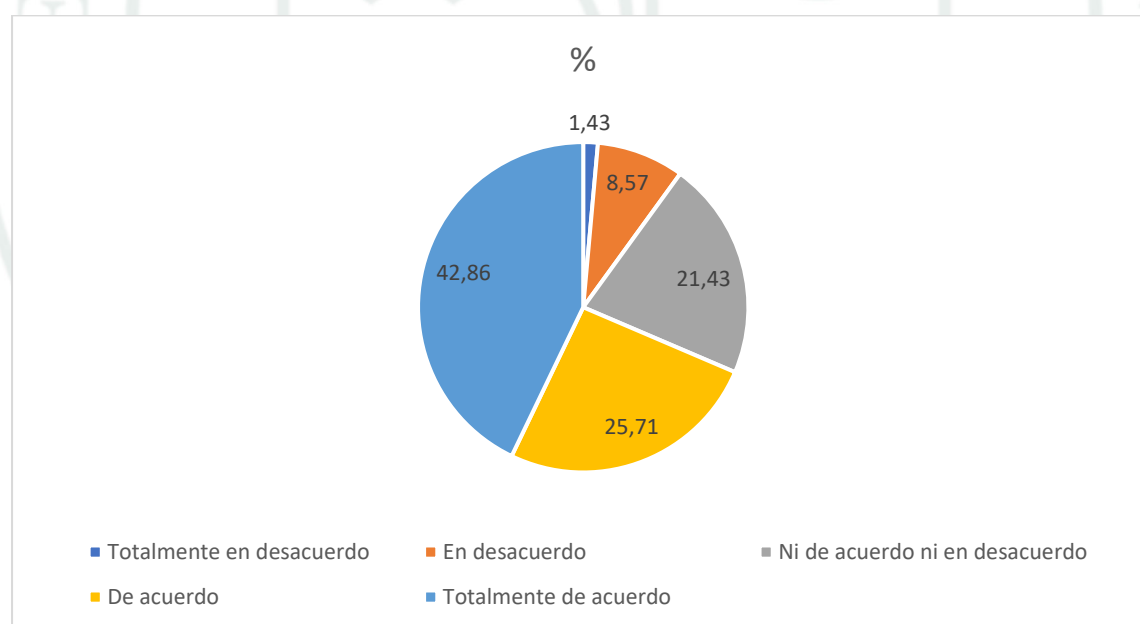


Figura 5: Personal capacitado.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 8 y la Figura N.º 5 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la capacitación y conocimiento de los procedimientos por parte del personal de la fiscalía. Se observa que el 25.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 42.86% totalmente de acuerdo, alcanzando en conjunto un 68.57% de opiniones favorables.

Por otro lado, el 21.43% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 8.57% manifestó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando en conjunto un 10.00% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto a las competencias del personal encargado de la atención, lo que sugiere que las víctimas perciben que los servidores de la fiscalía cuentan con los conocimientos necesarios para orientar y gestionar adecuadamente sus procesos. Asimismo, el elevado porcentaje de respuestas favorables constituye un indicador importante de la calidad del servicio en la dimensión de eficiencia administrativa; sin embargo, la presencia de opiniones neutrales y negativas pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y actualización del personal para garantizar una atención cada vez más eficiente y especializada.

Pregunta 4: El ambiente físico fue adecuado para recibir atención

Tabla 9

Ambientes adecuados

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	8	11.43
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	21.43
DE ACUERDO	28	40.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	25.71
	70	100.00

Tabla 9: Ambientes adecuados.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Ambientes adecuados

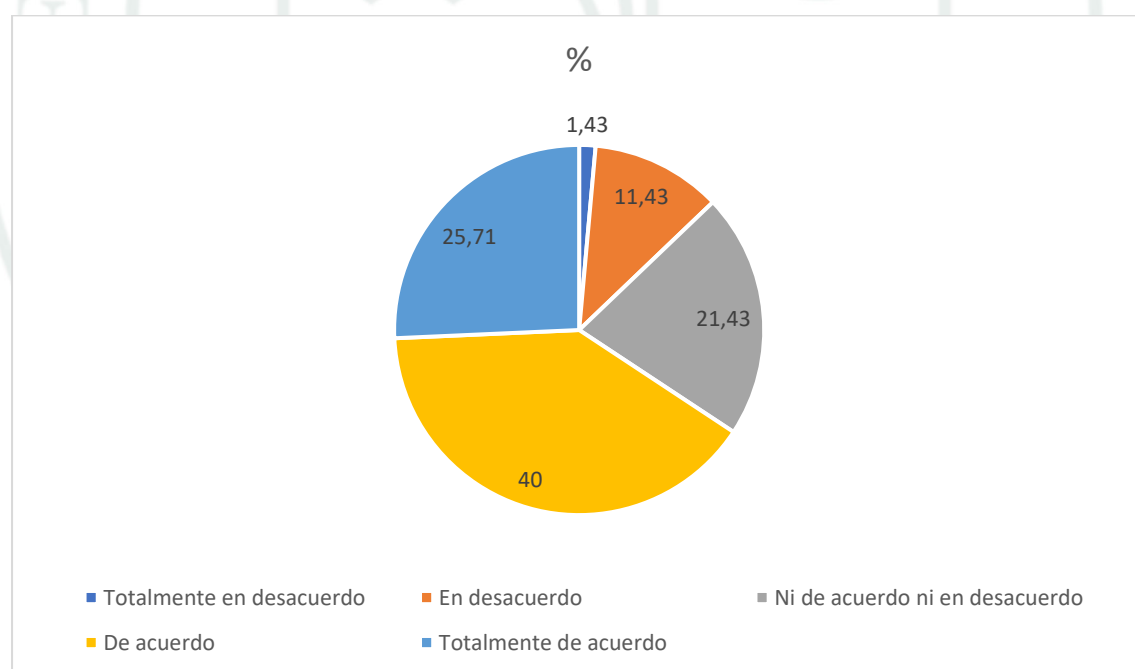


Figura 6: Ambientes adecuados.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 9 y la Figura N.º 6 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la adecuación del ambiente físico donde recibieron atención. Se observa que el 40.00% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25.71% totalmente de acuerdo, sumando un total de 65.71% de opiniones favorables sobre las condiciones físicas de la fiscalía.

Asimismo, el 21.43% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 11.43% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 12.86% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas considera que las instalaciones y ambientes destinados a la atención son adecuados para recibir el servicio, lo que contribuye a generar condiciones favorables para la atención y orientación de las personas usuarias. No obstante, la presencia de respuestas neutrales y negativas sugiere la existencia de aspectos de infraestructura, comodidad o privacidad que podrían ser fortalecidos, con la finalidad de mejorar la experiencia de atención y elevar la percepción de calidad del servicio brindado por la fiscalía.

Pregunta 5: Se utilizan medios digitales para gestionar expedientes

Tabla 10

Gestión digital

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	5	7.14
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30.00
DE ACUERDO	25	35.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	25.71
	70	100.00

Tabla 10: Gestión digital.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Gestión digital

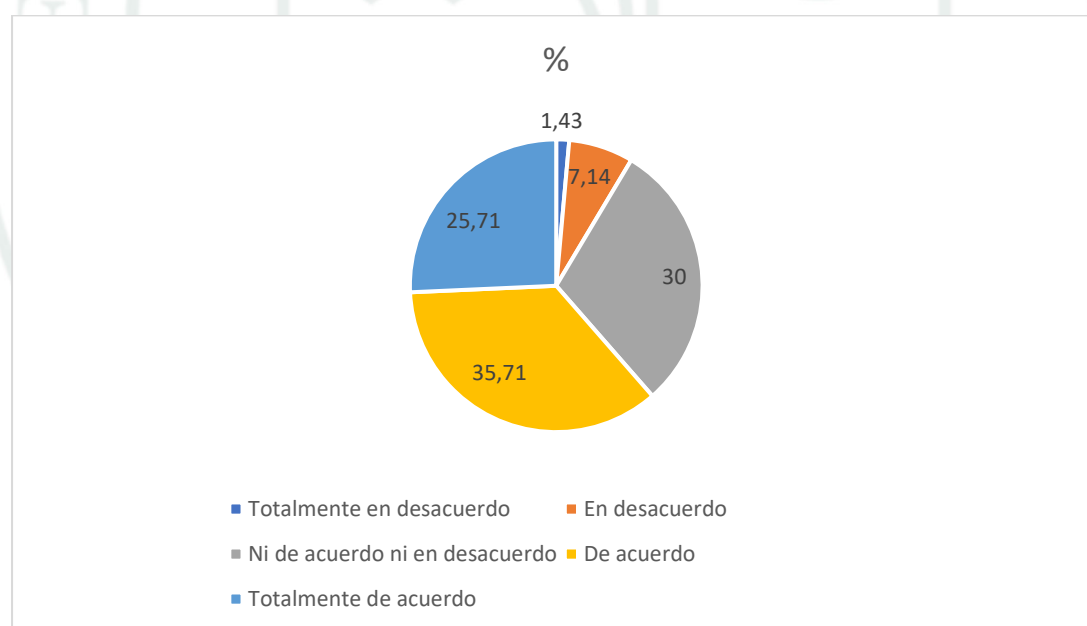


Figura 7: Gestión digital.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 10 y la Figura N.º 7 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto al uso de medios digitales para la gestión de las carpetas fiscales. Se observa que el 35.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25.71% totalmente de acuerdo, alcanzando en conjunto un 61.42% de opiniones favorables sobre la utilización de herramientas digitales en la atención de sus casos.

Asimismo, el 30.00% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 7.14% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, sumando un 8.57% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas percibe que la fiscalía emplea medios digitales en la gestión de sus casos, lo que contribuye a mejorar la organización de la información y la eficiencia de los procedimientos administrativos. Sin embargo, el porcentaje considerable de respuestas neutrales sugiere que una parte importante de los usuarios no identifica claramente el uso de estas herramientas o no ha tenido contacto directo con ellas durante la tramitación de su caso. En tal sentido, resulta conveniente fortalecer la difusión y aprovechamiento de los mecanismos digitales implementados, a fin de optimizar la gestión de las carpetas fiscales y mejorar la percepción de calidad del servicio.

Pregunta 6: Se aplicaron protocolos de actuación durante mi atención

Tabla 11

Aplicación de protocolos

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	4	5.71
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	24.29
DE ACUERDO	25	35.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	23	32.86
	70	100.00

Tabla 11: Aplicación de protocolos.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Aplicación de protocolos

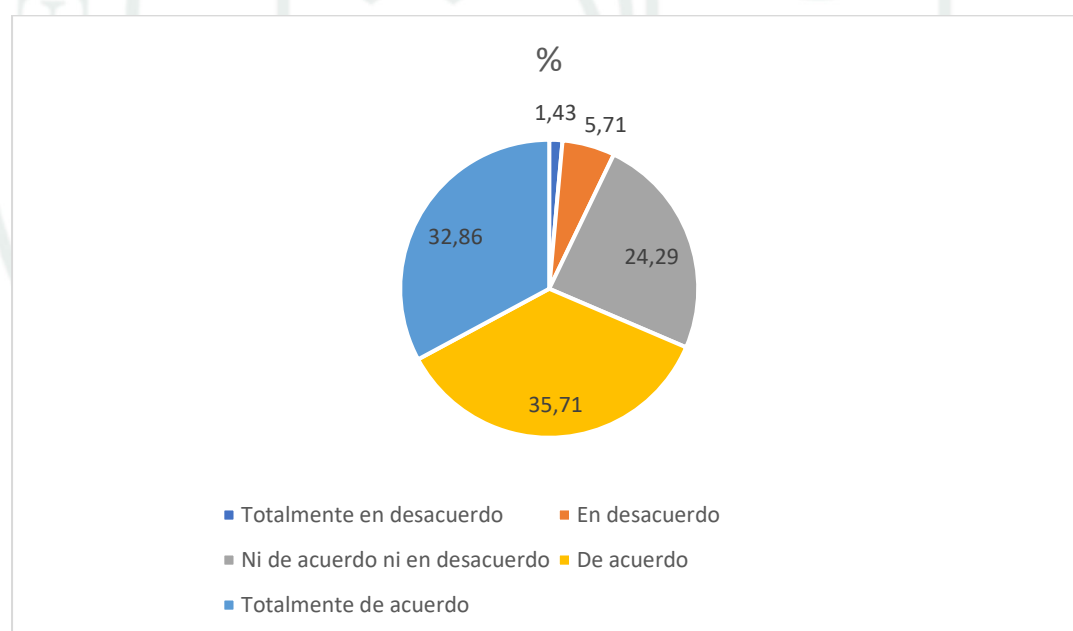


Figura 8: Aplicación de protocolos.

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

En la Tabla N.º 11 y la Figura N.º 8 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la aplicación de protocolos de actuación durante la atención recibida. Se observa que el 35.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 32.86% totalmente de acuerdo, sumando un total de 68.57% de opiniones favorables.

Por otro lado, el 24.29% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5.71% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando en conjunto un 7.14% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas percibe que durante su atención se aplicaron adecuadamente los protocolos establecidos por la institución, lo que refleja el cumplimiento de procedimientos orientados a garantizar una atención ordenada, uniforme y respetuosa de los derechos de las personas usuarias. Asimismo, el elevado porcentaje de respuestas favorables constituye un indicador positivo dentro de la dimensión de recursos e infraestructura. No obstante, la existencia de respuestas neutrales y negativas sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la aplicación y visibilidad de los protocolos de actuación, a fin de asegurar que todas las víctimas perciban claramente su implementación durante el proceso de atención.

Pregunta 7: El personal me trató con empatía y respeto

Tabla 12

Trato empático y respetuoso

ESCALA DE CALIFICACIÓN	f	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	6	8.57
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	14.29
DE ACUERDO	27	38.57
TOTALMENTE DE ACUERDO	27	38.57
	70	100.00

Tabla 12: Trato empático y respetuoso.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Trato empático y respetuoso

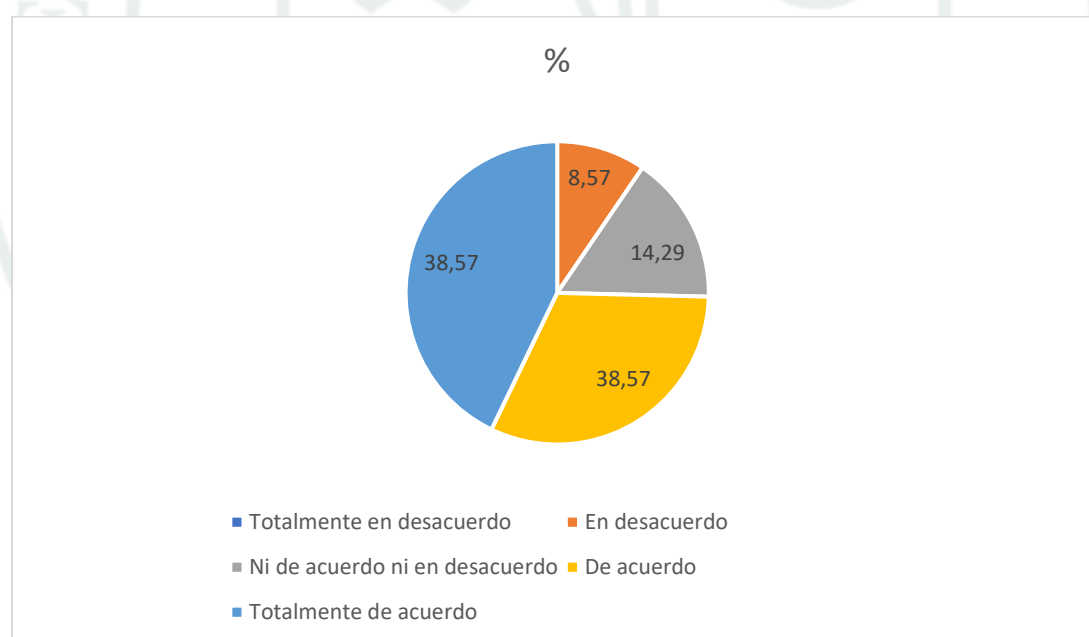


Figura 9: Trato empático y respetuoso.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 12 y la Figura N.º 9 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto al trato recibido por parte del personal de la fiscalía en términos de empatía y respeto. Se observa que el 38.57% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 38.57% de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 77.14% de opiniones favorables.

Asimismo, el 14.29% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 8.57% expresó estar en desacuerdo. Cabe señalar que ningún encuestado manifestó estar totalmente en desacuerdo con el trato recibido.

Los resultados evidencian una valoración ampliamente positiva respecto a la calidad de la atención brindada por el personal de la fiscalía, lo que sugiere que la mayoría de las víctimas percibe un comportamiento respetuoso, cordial y empático durante el proceso de atención. Este aspecto resulta especialmente relevante en instituciones que atienden casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, debido a que una atención basada en el respeto y la comprensión contribuye a generar confianza y seguridad en las personas usuarias. No obstante, la presencia de opiniones neutrales y desfavorables evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las competencias de atención al usuario para garantizar un trato adecuado en todos los casos.

Pregunta 8: La información brindada fue clara y comprensible

Tabla 13

Claridad de información

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	4	5.71
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	20.00
DE ACUERDO	28	40.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	34.29
	70	100.00

Tabla 13: Claridad de información.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Claridad de información

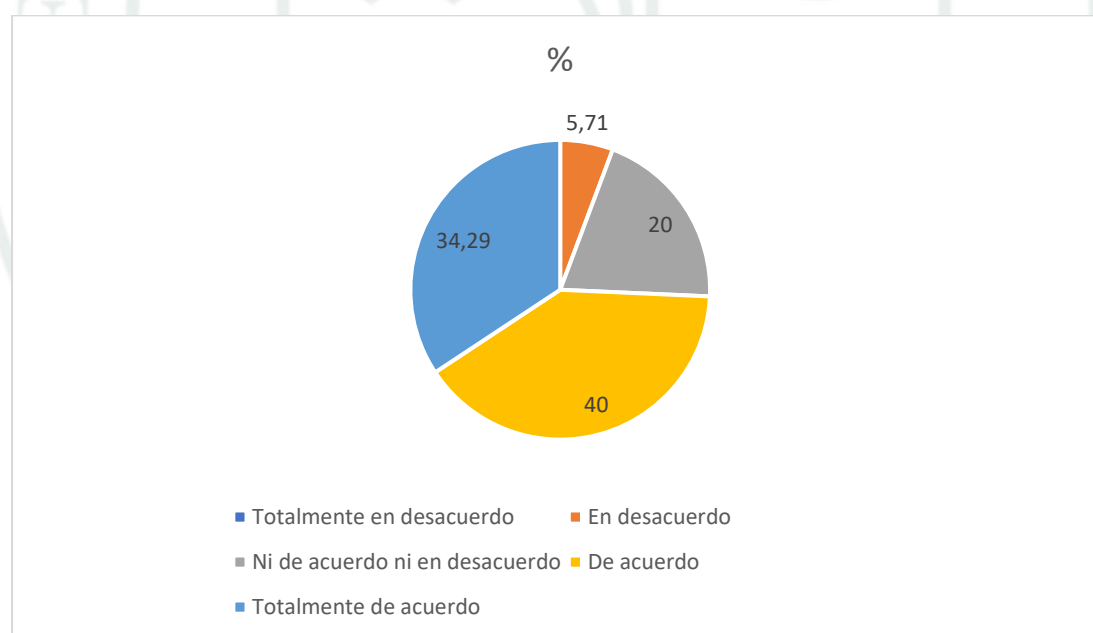


Figura 10: Claridad de información.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 13 y la Figura N.º 10 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la claridad y comprensión de la información brindada durante la atención recibida. Se observa que el 40.00% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 34.29% totalmente de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 74.29% de opiniones favorables.

Asimismo, el 20.00% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5.71% expresó estar en desacuerdo. Cabe destacar que ningún encuestado manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto a la claridad de la información proporcionada.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas considera que la información recibida fue clara, comprensible y suficiente para conocer los procedimientos relacionados con su caso. Esta percepción positiva constituye un aspecto relevante dentro de la dimensión de atención al usuario, debido a que una comunicación efectiva facilita la comprensión de los derechos, procedimientos y actuaciones realizadas por la institución. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables indica la conveniencia de continuar fortaleciendo los mecanismos de orientación y comunicación con las personas usuarias, a fin de garantizar que toda la información sea transmitida de manera accesible y comprensible para todos los usuarios.

Pregunta 9: El servicio fue accesible en ubicación, horarios y atención.

Tabla 14

Accesibilidad del servicio

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	3	4.29
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	27.14
DE ACUERDO	28	40.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	27.14
	70	100.00

Tabla 14: Accesibilidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Accesibilidad del servicio

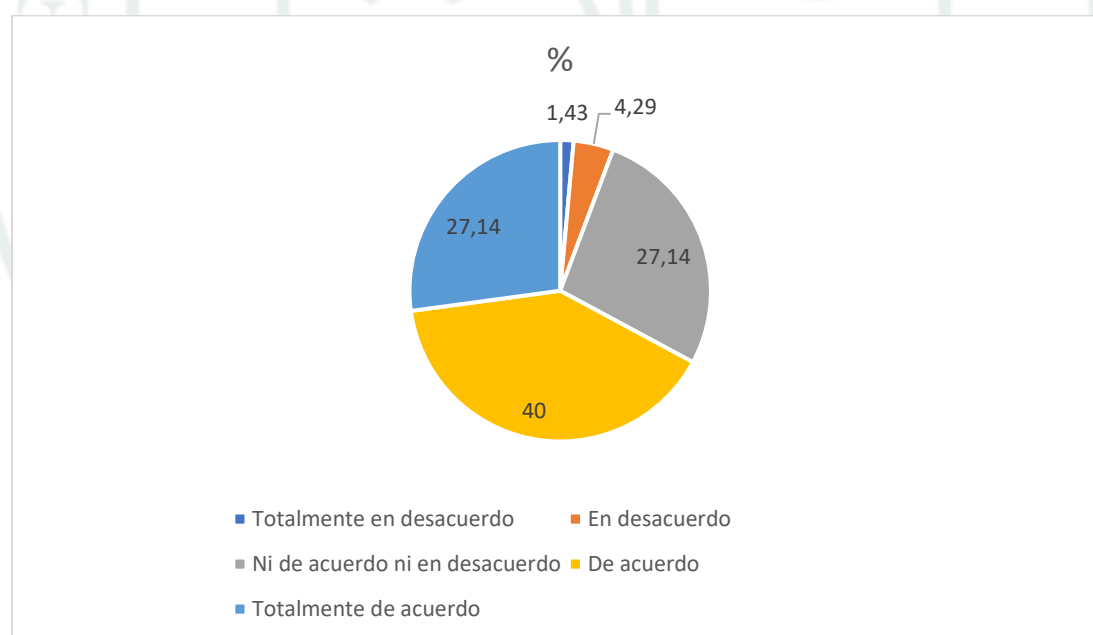


Figura 11: Accesibilidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 14 y la Figura N.º 11 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la accesibilidad del servicio en términos de ubicación, horarios y atención. Se observa que el 40.00% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 27.14% totalmente de acuerdo con esta afirmación, sumando un total de 67.14% de opiniones favorables.

Asimismo, el 27.14% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 4.29% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 5.72% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas considera que la fiscalía brinda un servicio accesible, tanto por su ubicación como por los horarios y condiciones de atención ofrecidos. Esta percepción positiva constituye un aspecto relevante de la calidad del servicio, ya que facilita el acceso oportuno de las personas usuarias a los mecanismos de protección y atención institucional. Sin embargo, el porcentaje de respuestas neutrales sugiere que aún existen aspectos susceptibles de mejora para fortalecer la accesibilidad y garantizar que todas las víctimas puedan acceder al servicio de manera cómoda y eficiente.

Pregunta 10: Estoy satisfecho/a con la atención recibida.

Tabla 15

Satisfacción de atención

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	3	4.29
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	18.57
DE ACUERDO	32	45.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	30.00
	70	100.00

Tabla 15: Satisfacción de atención.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Satisfacción de atención

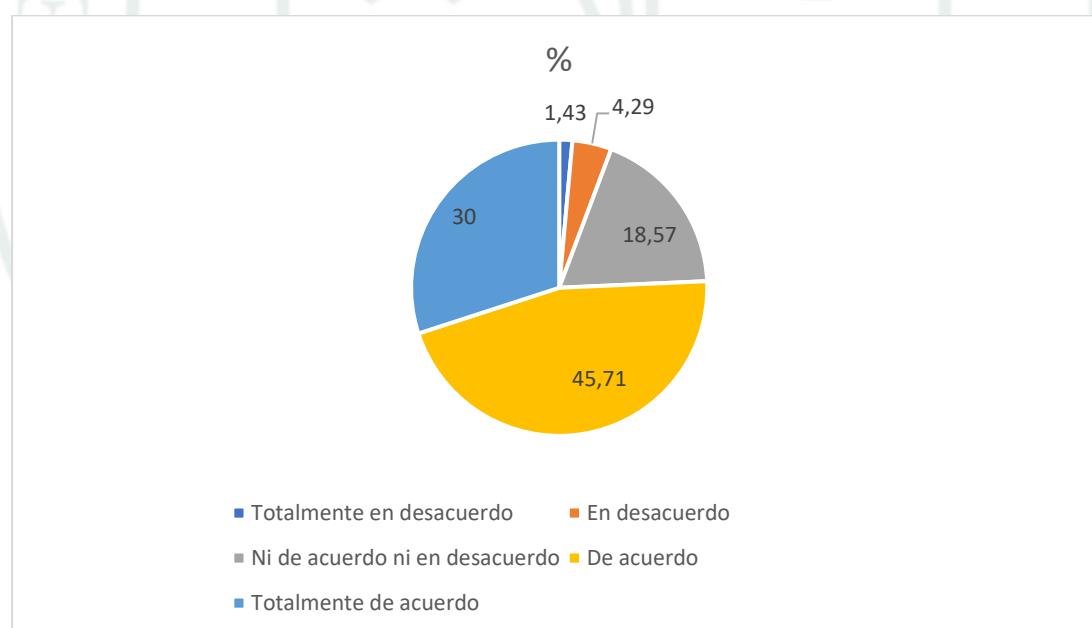


Figura 12: Satisfacción de atención.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 15 y la Figura N.º 12 se presentan los resultados relacionados con el nivel de satisfacción de las víctimas respecto a la atención recibida en la fiscalía. Se observa que el 45.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 30.00% totalmente de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 75.71% de opiniones favorables.

Asimismo, el 18.57% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 4.29% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 5.72% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción entre las víctimas atendidas, lo que permite inferir que la mayoría de los usuarios valora positivamente la atención brindada por la institución. Esta percepción favorable puede estar relacionada con aspectos como el trato recibido, la claridad de la información proporcionada, la accesibilidad del servicio y la atención de sus necesidades durante el proceso. No obstante, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la importancia de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad del servicio, con el propósito de incrementar la satisfacción de todas las personas usuarias.

Pregunta 11: Confío en que la fiscalía protege mis derechos como víctima.

Tabla 16

Protección de derechos

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	4	5.71
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	27.14
DE ACUERDO	28	40.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	25.71
	70	100.00

Tabla 16: Protección de derechos.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Protección de derechos

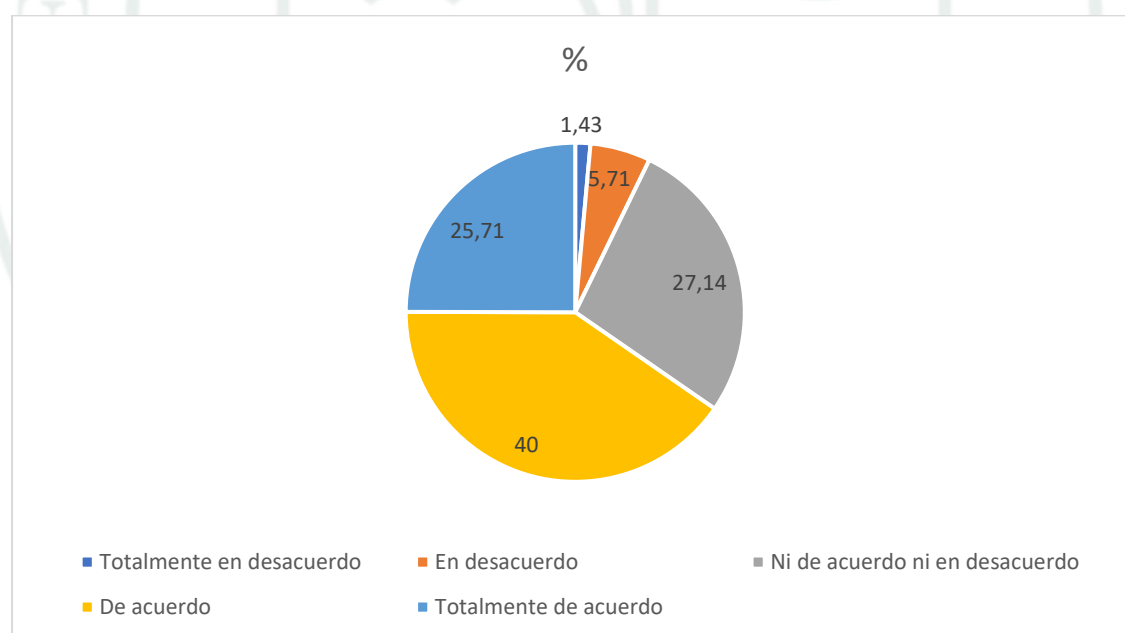


Figura 13: Protección de derechos.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 16 y la Figura N.º 13 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la protección de sus derechos por parte de la fiscalía. Se observa que el 40.00% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25.71% totalmente de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 65.71% de opiniones favorables.

Asimismo, el 27.14% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5.71% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 7.14% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas confía en que la fiscalía protege sus derechos durante la atención y tramitación de sus casos. Esta percepción positiva constituye un aspecto fundamental de la confianza institucional, ya que refleja la expectativa de que la entidad actúe en defensa de las personas afectadas y garantice el respeto de sus derechos. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y negativas evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de protección, orientación y acompañamiento a las víctimas, con la finalidad de consolidar una mayor confianza en el desempeño institucional y en la labor de tutela que ejerce la fiscalía.

Pregunta 12: La fiscalía actúa con imparcialidad y justicia.

Tabla 17

Percepción de imparcialidad y justicia

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	5	7.14
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	21.43
DE ACUERDO	28	40.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	30.00
	70	100.00

Tabla 17: Percepción de imparcialidad y justicia.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Percepción de imparcialidad y justicia

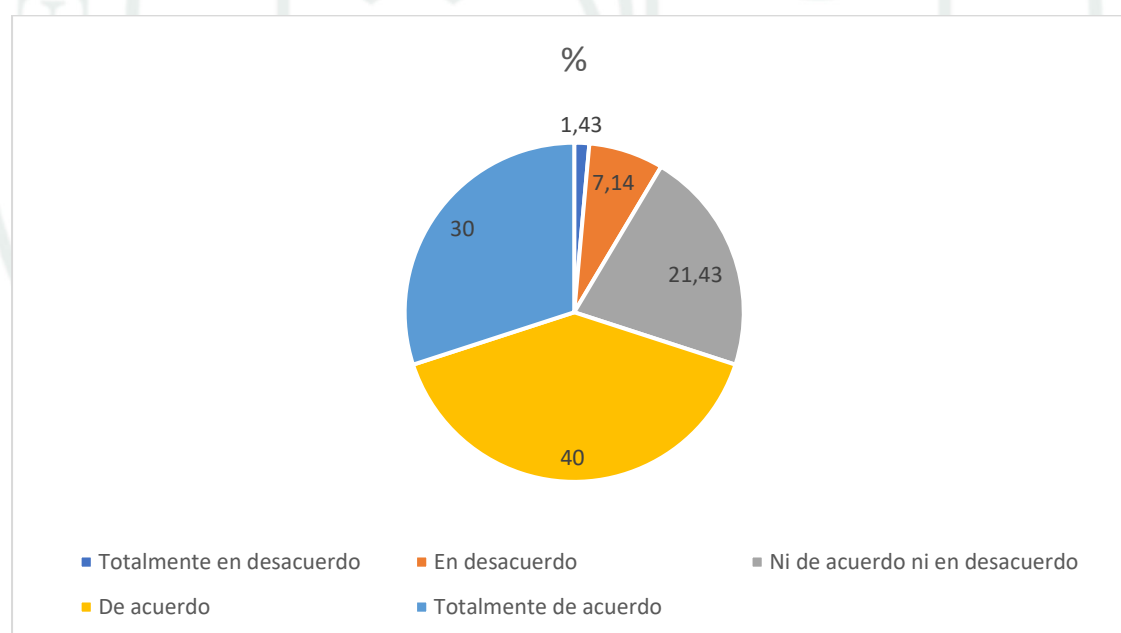


Figura 14: Percepción de imparcialidad y justicia.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 17 y la Figura N.º 14 se presentan los resultados relacionados con la percepción de las víctimas respecto a la imparcialidad y justicia en la actuación de la fiscalía. Se observa que el 40.00% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 30.00% totalmente de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 70.00% de opiniones favorables.

Asimismo, el 21.43% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 7.14% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 8.57% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas considera que la fiscalía desempeña sus funciones con imparcialidad y apego a criterios de justicia, lo que contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios en la institución. Esta percepción positiva resulta relevante, dado que la imparcialidad constituye un principio fundamental para garantizar una adecuada atención y una actuación objetiva en la investigación y tratamiento de los casos.

No obstante, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la importancia de continuar fortaleciendo las prácticas institucionales orientadas a garantizar la transparencia, objetividad y equidad en la atención de las víctimas, con el propósito de consolidar una mayor confianza en la administración de justicia y en el servicio brindado por la fiscalía.

Pregunta 13: Me siento segura/o al acudir a esta institución.

Tabla 18

Percepción de seguridad

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1.43
EN DESACUERDO	4	5.71
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	24.29
DE ACUERDO	25	35.71
TOTALMENTE DE ACUERDO	23	32.86
	70	100.00

Tabla 18: Percepción de seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

Percepción de seguridad

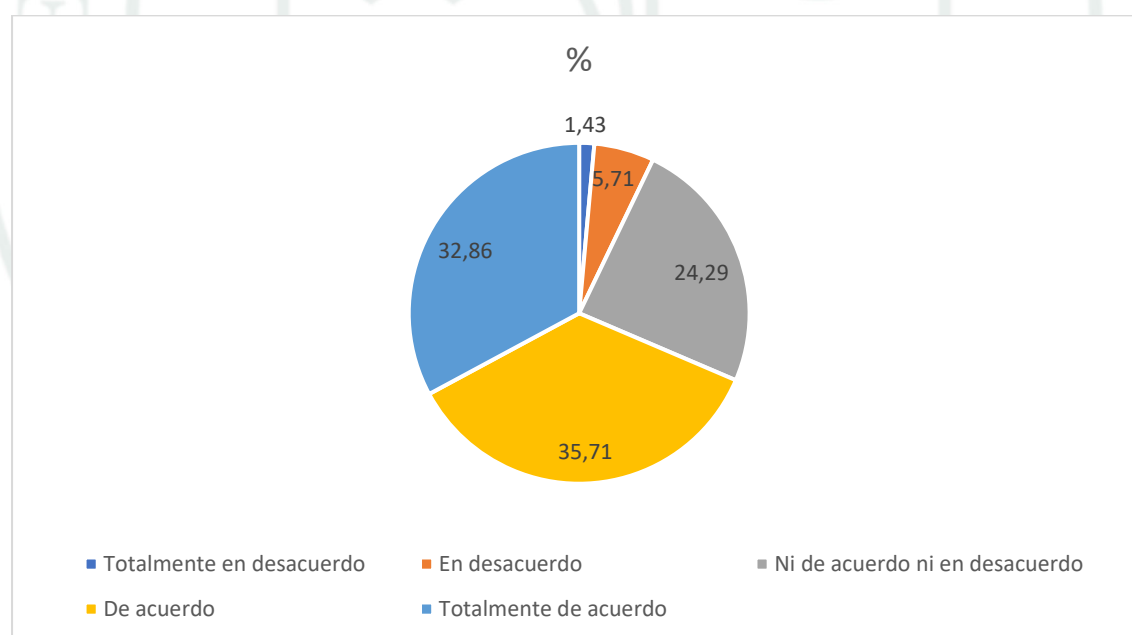


Figura 15: Percepción de seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 18 y la Figura N.º 15 se presentan los resultados relacionados con la percepción de seguridad de las víctimas al acudir a la fiscalía. Se observa que el 35.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 32.86% totalmente de acuerdo con esta afirmación, alcanzando en conjunto un 68.57% de opiniones favorables.

Asimismo, el 24.29% de los participantes indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5.71% expresó estar en desacuerdo y el 1.43% totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente un 7.14% de opiniones desfavorables.

Los resultados evidencian que la mayoría de las víctimas se siente segura al acudir a la institución para recibir atención y realizar las gestiones relacionadas con sus casos. Esta percepción positiva constituye un elemento fundamental de la confianza institucional, ya que la sensación de seguridad favorece que las personas usuarias accedan a los servicios de justicia y participen activamente en su proceso.

Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables indica que aún existen aspectos susceptibles de mejora para fortalecer la percepción de seguridad de todos los usuarios. En tal sentido, resulta importante continuar promoviendo condiciones de atención adecuadas, protección a las víctimas y un entorno institucional que genere confianza y tranquilidad durante todo el proceso de atención.

Pregunta 14: ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar en la atención que brinda la fiscalía?

Tabla 19

Aspectos de mejora

ESCALA DE CALIFICACIÓN	F	%
OPTIMIZAR TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN	29	41.43
AMABILIDAD Y EMPATÍA DEL PERSONAL	18	25.71
CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN CLARA	11	15.71
INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD	8	11.43
NINGUNA/CONFORME CON EL SERVICIO	4	5.71
	70	100.00

Tabla 19: Aspectos de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Aspectos de mejora

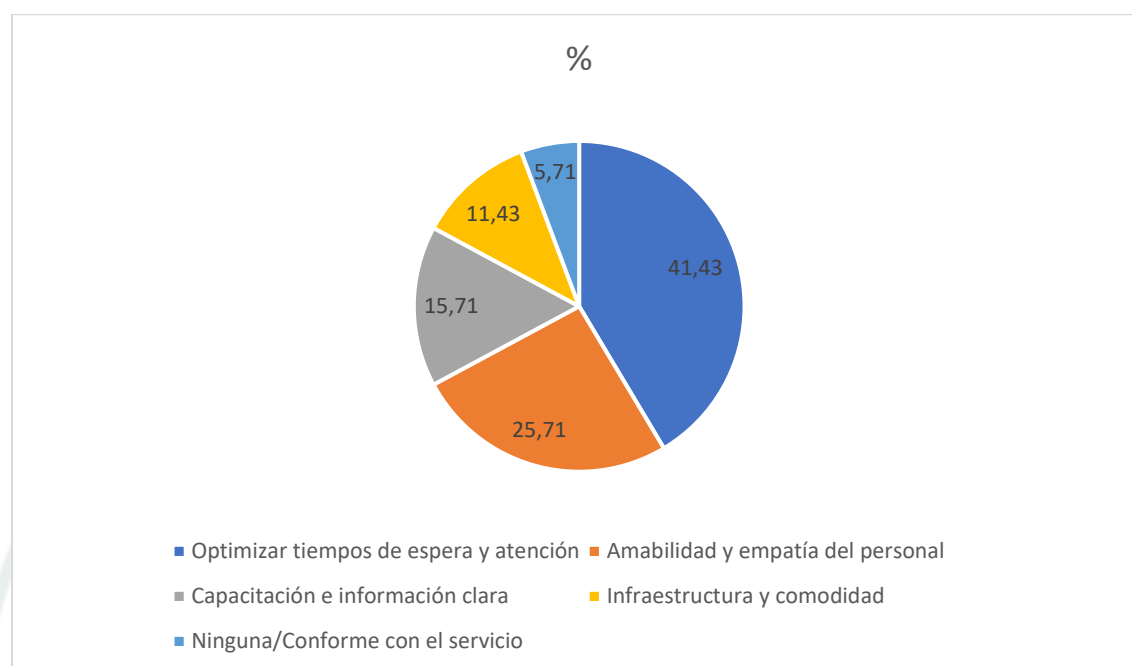


Figura 16: Aspectos de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 19 y la Figura N.º 16 se presentan los resultados relacionados con los aspectos que, según las víctimas encuestadas, deberían mejorarse en la atención brindada por la fiscalía. Se observa que el aspecto más mencionado fue la optimización de los tiempos de espera y atención, con un 41.43% de las respuestas, evidenciando que la celeridad en la atención constituye la principal expectativa de mejora de los usuarios.

Asimismo, el 25.71% de los participantes señaló la necesidad de fortalecer la amabilidad y empatía del personal, mientras que el 15.71% consideró importante mejorar la capacitación del personal y la claridad de la información proporcionada. Por otro lado, el 11.43% manifestó que deberían mejorarse las condiciones de infraestructura y comodidad de las instalaciones, y únicamente el 5.71% indicó encontrarse conforme con el servicio recibido y no identificó aspectos que requieran mejoras.

Los resultados permiten advertir que, aunque la percepción general sobre la calidad del servicio es favorable, los usuarios identifican oportunidades de mejora relacionadas

principalmente con la rapidez de la atención, la calidad del trato brindado y la comunicación institucional. En consecuencia, resulta conveniente que la fiscalía priorice acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer las competencias de atención al usuario y mejorar las condiciones de servicio, con el propósito de incrementar la satisfacción y confianza de las víctimas atendidas.



Pregunta 15: ¿Desea compartir alguna experiencia positiva o negativa que haya tenido durante su atención?

Tabla 20

Experiencias durante la atención

CATEGORÍA DE ASPECTOS POSITIVOS	F	%
BUENA ATENCIÓN Y TRATO AMABLE	31	44.29
EFICACIA Y RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	16	22.86
RAPIDEZ Y AGILIDAD EN EL PROCESO	12	17.14
DISPONIBILIDAD E INTERÉS POR AYUDAR	7	10.00
NINGUNO/ASPECTOS NEGATIVOS	4	5.71
	70	100.00

Tabla 20: Experiencias durante la atención.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Percepción de seguridad

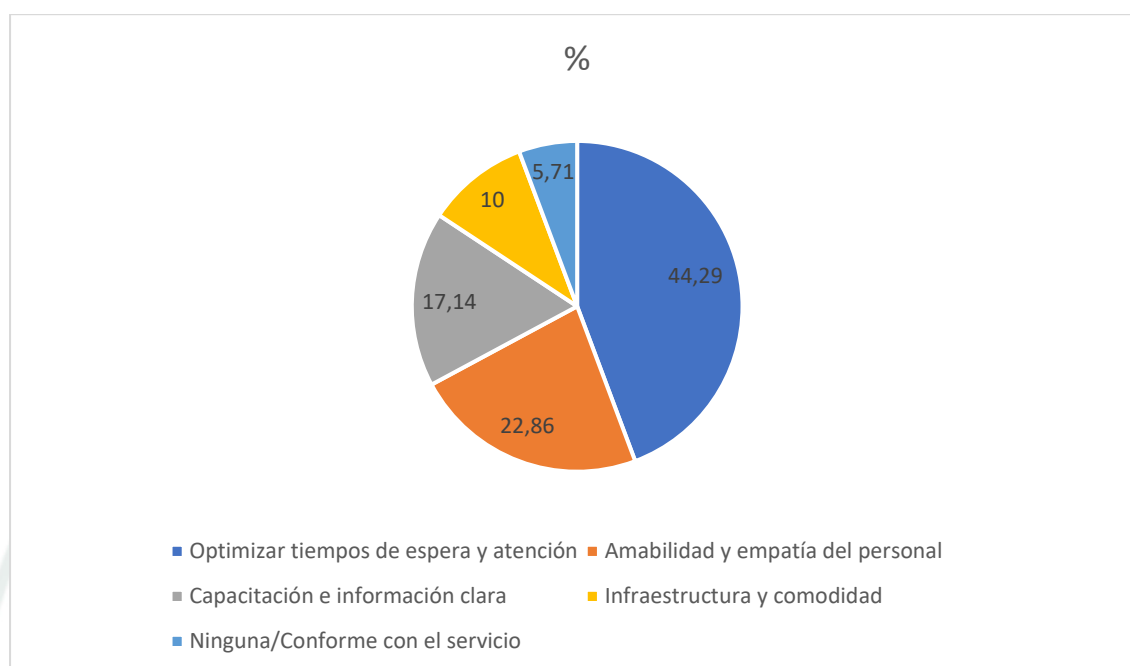


Figura 17: Percepción de seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

En la Tabla N.º 20 y la Figura N.º 17 se presentan los resultados relacionados con las experiencias positivas o negativas manifestadas por las víctimas durante la atención recibida en la fiscalía. Se observa que la categoría más frecuente fue la buena atención y el trato amable, mencionada por el 44.29% de los participantes, lo que evidencia una valoración positiva del comportamiento y la disposición del personal durante el proceso de atención.

Asimismo, el 22.86% destacó la eficacia y resolución de los trámites realizados, mientras que el 17.14% resaltó la rapidez y agilidad en el proceso de atención. Del mismo modo, el 10.00% señaló como aspecto positivo la disponibilidad e interés del personal por brindar ayuda y orientación durante la atención recibida.

Por otro lado, únicamente el 5.71% de los encuestados manifestó no tener experiencias positivas que compartir o refirió aspectos negativos relacionados con la atención. Estos resultados permiten concluir que la percepción general de las víctimas respecto a la experiencia de atención es favorable, destacándose especialmente el trato humano, la eficiencia en la

gestión de los casos y la disposición del personal para atender sus necesidades. No obstante, la presencia de algunas opiniones negativas evidencia la necesidad de mantener e incrementar los esfuerzos institucionales orientados a mejorar continuamente la calidad del servicio brindado.

4.2 Contrastación de hipótesis

En el presente se tiene como hipótesis que:

"La calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer de Arequipa presenta deficiencias administrativas, operativas y perceptuales que pueden ser superadas mediante propuestas para su fortalecimiento y optimización en el año 2025."

Para la contrastación de la hipótesis se realizó un análisis descriptivo de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a 70 usuarias de la institución. Asimismo, se consideraron las dimensiones que integran la variable calidad del servicio: administrativa, operativa y perceptual.

Contrastación de la Dimensión Administrativa

La hipótesis plantea la existencia de deficiencias administrativas vinculadas a la prestación del servicio. Los resultados obtenidos en las preguntas 1 y 2 permiten identificar aspectos susceptibles de mejora en esta dimensión.

En la pregunta referida al tiempo razonable de atención, el 51.43 % de las usuarias manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la atención recibida, mientras que el 30.00 % adoptó una posición neutral y el 18.58 % expresó desacuerdo. De manera similar, respecto al seguimiento del estado del caso, el 52.85 % manifestó una percepción favorable, mientras que el 30.00 % mantuvo una posición neutral y el 17.15 % manifestó desacuerdo.

Estos resultados evidencian que, si bien existe una percepción mayoritariamente positiva, persisten oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de atención y el seguimiento de los casos. Esta situación se encuentra respaldada por los resultados de la pregunta 14, donde el 41.43 % de las usuarias identificó la optimización de los tiempos de espera y atención como el principal aspecto que debería mejorar la institución.

En consecuencia, la dimensión administrativa presenta aspectos que requieren fortalecimiento, especialmente en relación con la oportunidad del servicio y la comunicación sobre el estado de los procesos.

Contrastación de la Dimensión Operativa

Respecto a la dimensión operativa, la hipótesis plantea la existencia de limitaciones relacionadas con los procesos y mecanismos de atención institucional.

Los resultados de las preguntas 5 y 6 muestran que el 61.42 % de las usuarias percibe favorablemente el uso de medios digitales para la gestión de expedientes, mientras que el 68.57 % considera que se aplicaron adecuadamente los protocolos de actuación durante la atención.

No obstante, se observa que el 30.00 % de las usuarias mantuvo una posición neutral respecto a la gestión digital y el 24.29 % respecto a la aplicación de protocolos. Estos porcentajes evidencian la necesidad de fortalecer la difusión, comprensión y visibilidad de los procedimientos institucionales, a fin de que las usuarias conozcan y perciban de manera más clara los mecanismos implementados por la institución.

Por consiguiente, la dimensión operativa presenta resultados predominantemente favorables; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación y estandarización de los procedimientos internos.

Contrastación de la Dimensión Perceptual

En relación con la dimensión perceptual, la hipótesis considera la existencia de deficiencias vinculadas a la percepción de la atención recibida por las usuarias.

Los resultados obtenidos muestran una valoración favorable en aspectos relacionados con el trato recibido y la confianza institucional. El 77.14 % de las usuarias manifestó haber recibido un trato empático y respetuoso; el 74.29 % consideró que la información brindada fue clara y comprensible; el 64.71 % señaló confiar en que la fiscalía protege sus derechos; el 70.00 % percibió imparcialidad y justicia en la actuación institucional; y el 68.57 % manifestó sentirse segura al acudir a la institución.

Sin embargo, los resultados de la pregunta 14 evidencian que el 25.71 % de las usuarias considera necesario mejorar la amabilidad y empatía del personal, mientras que el 15.71 % señaló la necesidad de fortalecer la capacitación y brindar información más clara. Estos resultados indican que, pese a la percepción mayoritariamente favorable, subsisten aspectos susceptibles de mejora en la atención y comunicación institucional.

Asimismo, la pregunta 15 mostró que el 44.29 % de las usuarias destacó la buena atención y el trato amable recibido, lo cual evidencia la existencia de buenas prácticas institucionales que pueden ser fortalecidas y estandarizadas.

Los resultados obtenidos permiten establecer que la hipótesis general se confirma parcialmente. Si bien las dimensiones relacionadas con la atención al usuario, la confianza institucional y la satisfacción presentan una valoración favorable por parte de las usuarias, también se identificaron oportunidades de mejora vinculadas principalmente con los tiempos de atención, el seguimiento de los casos, la comunicación institucional y la percepción de algunos procedimientos internos.

En consecuencia, se considera que las debilidades identificadas pueden ser abordadas mediante las propuestas de fortalecimiento y optimización planteadas en la presente investigación, orientadas a mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la comunicación con las usuarias, implementar mecanismos de seguimiento de los casos y establecer sistemas permanentes de evaluación de la calidad del servicio.

Por tanto, la hipótesis general queda parcialmente confirmada, evidenciándose la existencia de aspectos susceptibles de mejora en la calidad del servicio, los cuales pueden ser atendidos mediante estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento y optimización de la atención brindada por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa.

4.3 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, a fin de identificar aspectos susceptibles de mejora y proponer estrategias para su fortalecimiento y optimización. Los resultados obtenidos evidencian una percepción mayoritariamente favorable por parte de los usuarios respecto a la atención

recibida; sin embargo, también permiten identificar determinados aspectos administrativos, operativos y de atención al usuario que requieren fortalecimiento.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida, los resultados muestran que el 75.71% de las encuestadas manifestó encontrarse satisfecha con el servicio brindado. Asimismo, el 77.14% consideró haber recibido un trato empático y respetuoso, mientras que el 74.29% señaló que la información proporcionada fue clara y comprensible. Estos hallazgos evidencian que la atención al usuario constituye una de las principales fortalezas de la fiscalía, debido a que las víctimas perciben una adecuada disposición del personal para orientarlas y atenderlas durante el proceso.

Los resultados obtenidos coinciden con lo señalado por Parasuraman et al. (1988), quienes sostienen que dimensiones como la empatía, la capacidad de respuesta y la atención personalizada constituyen elementos esenciales para que los usuarios perciban un servicio de calidad. Desde esta perspectiva, el trato respetuoso y la disposición del personal para comprender las necesidades de los usuarios influyen significativamente en la valoración que estos realizan sobre el servicio recibido.

Asimismo, los hallazgos guardan relación con lo planteado por Kotler y Keller (2016), quienes indican que la satisfacción de los usuarios depende del grado en que el servicio recibido cumple o supera sus expectativas previas. En consecuencia, una comunicación clara, un trato adecuado y una atención orientada a las necesidades de las personas favorecen percepciones positivas respecto de la institución y fortalecen la confianza en los servicios que esta brinda.

En cuanto al segundo objetivo específico, referido al análisis de los procesos internos que afectan la eficiencia y eficacia en la atención de los casos, los resultados muestran que el 51.43% de las usuarias consideró que su denuncia fue atendida en un tiempo razonable y el 52.85% manifestó haber recibido un seguimiento adecuado sobre el estado de su caso. Si bien estos porcentajes representan una valoración favorable, son inferiores a los obtenidos en otros indicadores evaluados, lo que permite identificar oportunidades de mejora en los procesos relacionados con la gestión del tiempo y el seguimiento de los expedientes.

Dicha situación se ve corroborada por las respuestas obtenidas en la pregunta abierta sobre aspectos de mejora, donde el 41.43% de las participantes señaló que deberían optimizarse los tiempos de espera y atención. Este resultado evidencia que la principal preocupación de las usuarias no se encuentra relacionada con el trato recibido o la actuación del personal, sino con

la rapidez y oportunidad del servicio brindado. En consecuencia, resulta necesario fortalecer los mecanismos de gestión interna orientados a reducir tiempos de atención y mejorar el monitoreo de los casos.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la dimensión de recursos e infraestructura muestran una percepción favorable por parte de las usuarias. El 65.71% consideró adecuados los ambientes físicos destinados a la atención, el 61.42% percibió el uso de medios digitales para la gestión de sus casos y el 68.57% reconoció la aplicación de protocolos de actuación durante la atención recibida. Estos hallazgos sugieren que la institución ha implementado mecanismos orientados a mejorar la organización del servicio y garantizar una atención acorde con los procedimientos establecidos para la protección de las víctimas.

Asimismo, en la dimensión de confianza institucional se obtuvieron resultados positivos. El 65.71% de las participantes manifestó confiar en que la fiscalía protege sus derechos como víctimas, el 70.00% consideró que actúa con imparcialidad y justicia, y el 68.57% señaló sentirse segura al acudir a la institución. Estos resultados evidencian que la mayoría de las usuarias percibe a la fiscalía como una entidad confiable y comprometida con la protección de sus derechos, aspecto fundamental para fortalecer el acceso a la justicia y la legitimidad institucional.

Los resultados obtenidos mediante las preguntas abiertas complementan la información cuantitativa. En relación con las experiencias durante la atención, el 44.29% destacó la buena atención y el trato amable recibido, mientras que el 22.86% resaltó la eficacia y resolución de los trámites realizados. Del mismo modo, un grupo importante de usuarios reconoció la rapidez del proceso y la disposición del personal para brindar ayuda y orientación. Estos resultados refuerzan la percepción positiva evidenciada en las dimensiones de atención al usuario y confianza institucional.

En relación con la hipótesis de investigación, los resultados permiten determinar que la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa presenta oportunidades de mejora en aspectos administrativos, operativos y perceptuales, principalmente relacionados con los tiempos de atención, el seguimiento de los casos y determinados procesos de comunicación con las usuarias. Si bien la percepción general del servicio resulta favorable, los hallazgos obtenidos evidencian la necesidad de implementar acciones orientadas al fortalecimiento institucional y la optimización continua de los servicios prestados.

En consecuencia, la hipótesis de investigación queda parcialmente corroborada, toda vez que no se evidencian deficiencias generalizadas en la calidad del servicio, pero sí aspectos específicos susceptibles de mejora que justifican la formulación de propuestas orientadas a fortalecer la gestión institucional, optimizar los procesos de atención y consolidar una atención centrada en las necesidades de las víctimas.



CAPÍTULO V: PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION

(Propuesta de valor)

5.1 Implementación de un sistema de seguimiento y comunicación con los usuarios

Los resultados de la investigación evidenciaron que solo el 52.85 % de los usuarios manifestó haber recibido un seguimiento adecuado sobre el estado de su caso, lo que constituye uno de los porcentajes más bajos obtenidos en la evaluación de la calidad del servicio. Esta situación puede generar incertidumbre, desconfianza institucional y percepción de abandono por parte de las víctimas durante el proceso fiscal.

La literatura sobre calidad del servicio señala que la comunicación oportuna y el acceso a información clara constituyen elementos esenciales para fortalecer la satisfacción y la confianza de los usuarios. En consecuencia, resulta necesario implementar mecanismos que permitan mantener informadas a las usuarias respecto del avance de sus procesos.

- ✚ **Objetivo:** Fortalecer la comunicación institucional y mejorar la percepción de seguimiento de los casos por parte de los usuarios.
- ✚ **Actividades:**
 - Elaboración de protocolos de comunicación con los usuarios.
 - Creación de formatos de información sobre el estado del caso.
 - Implementación de canales de comunicación digital.
 - Programación de comunicaciones periódicas.
- ✚ **Indicadores:**
 - Porcentaje de usuarios que reciben información sobre su caso.
 - Nivel de satisfacción respecto al seguimiento recibido.
 - Número de consultas atendidas oportunamente
- ✚ **Beneficios:**
 - Mayor confianza institucional.
 - Reducción de la incertidumbre de las usuarias.
 - Incremento de la satisfacción respecto al servicio recibido.
- ✚ **Plazo de implementación:** Corto plazo: entre tres y seis meses posteriores a la aprobación de la propuesta.
- ✚ **Responsable:**
 - Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial Coordinadora de enlace de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Personal administrativo responsable de atención al usuario (mesa de partes y coordinación).

Asistentes en función fiscal encargados del seguimiento de los casos.

5.2 Optimización de los tiempos de atención mediante gestión de procesos

La investigación identificó que únicamente el 51.43 % de las usuarias consideró que su denuncia fue atendida en un tiempo razonable. Asimismo, el 41.43 % de las participantes señaló en las preguntas abiertas que los tiempos de espera constituyen el principal aspecto susceptible de mejora.

Desde el enfoque de la gestión pública moderna, la gestión por procesos permite identificar actividades que generan retrasos, eliminar duplicidades y optimizar el uso de recursos institucionales.

- ✚ Objetivo: Reducir los tiempos de atención y mejorar la eficiencia administrativa de la fiscalía.
- ✚ Actividades:
 - Elaboración del mapa de procesos de atención.
 - Establecimiento de tiempos de atención referenciales.
 - Revisión periódica de cargas laborales.
- ✚ Indicadores:
 - Tiempo promedio de atención.
 - Tiempo promedio de respuesta.
 - Número de actuaciones realizadas dentro del plazo previsto.
- ✚ Beneficios:
 - Mayor eficiencia institucional.
 - Disminución de tiempos de espera.
 - Mejor percepción de la calidad del servicio.
- ✚ Plazo de implementación: Mediano plazo: entre seis meses a un año.
- ✚ Responsable:
 - Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial Coordinadora de enlace de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial de cada despacho de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar

5.3 Fortalecimiento de las competencias del personal en atención a víctimas

Los resultados evidenciaron una valoración favorable de la empatía y el respeto (77.14 %), constituyendo una fortaleza institucional que debe mantenerse y fortalecerse. Debido a la naturaleza sensible de los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, la calidad humana de la atención representa un factor determinante en la experiencia de las usuarias.

🚦 **Objetivo:** Fortalecer las capacidades del personal fiscal y administrativo para brindar una atención integral y centrada en la víctima.

🚦 **Actividades:**

Programas de capacitación semestrales.

Talleres sobre enfoque de género.

Capacitación en comunicación efectiva.

Formación en atención a víctimas vulnerables.

Evaluación periódica del desempeño.

🚦 **Indicadores:**

Número de capacitaciones realizadas.

Porcentaje de personal capacitado.

Nivel de satisfacción de los usuarios

🚦 **Beneficios:**

Consolidación de la atención humanizada.

Mayor satisfacción de las usuarias.

Mejora de la imagen institucional.

🚦 **Plazo de implementación:**

Seguimiento y comunicación (3 – 6 meses)

Optimización de proceso (6 – 12 meses)

Capacitación del personal (permanente)

🚦 **Responsable:**

Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial Coordinadora de enlace de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Oficina de Potencial Humano y Capacitación del Ministerio Público

5.4 Modernización tecnológica y digitalización de los servicios

Si bien el 61.42 % de los usuarios reconoció el uso de medios digitales para la gestión de las carpetas fiscales, existe margen para fortalecer la transformación digital de los servicios. La digitalización constituye una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia administrativa y facilitar el acceso a la información.

📌 **Objetivo:** Incrementar la eficiencia institucional mediante el fortalecimiento de herramientas tecnológicas.

📌 **Actividades:**

Digitalización progresiva de expedientes.

Implementación de consultas virtuales.

Uso de formularios electrónicos.

Difusión de información mediante medios digitales.

📌 **Indicadores:**

Porcentaje de expedientes digitalizados.

Número de consultas virtuales realizadas.

Tiempo promedio de acceso a información.

📌 **Beneficios:**

Reducción de carga administrativa.

Mayor accesibilidad para los usuarios y para el propio personal.

Optimización de recursos institucionales.

📌 **Plazo de implementación:** Mediano y largo plazo (06 meses a 2 años)

Primer semestre: diagnóstico de necesidades tecnológicas y planificación.

Segundo semestre: implementación progresiva de herramientas digitales.

Segundo año: evaluación, ampliación y consolidación de los servicios tecnológicos.

📌 **Responsable:**

Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial Coordinadora de enlace de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Gerencia de Tecnologías de la Información del Ministerio Público.

Administración del Distrito Fiscal de Arequipa.

5.5 Implementación de un sistema de monitoreo y evaluación mediante indicadores

KPI

La mejora continua requiere mecanismos permanentes de evaluación. Los resultados obtenidos en la presente investigación constituyen una línea base que permite diseñar indicadores de desempeño orientados a medir la evolución de la calidad del servicio.

La implementación de KPI facilitará la toma de decisiones basada en evidencia y permitirá detectar oportunamente desviaciones respecto de los estándares de calidad establecidos.

🚦 **Objetivo:** Implementar un sistema de monitoreo permanente para evaluar la calidad del servicio y promover la mejora continua.

🚦 **Actividades:**

Diseño de ficha de indicadores.

Establecimiento de metas institucionales.

Evaluaciones trimestrales.

Elaboración de informes de desempeño.

Implementación de acciones correctivas.

🚦 **Indicadores:**

Tiempo promedio de atención.

Nivel de satisfacción de usuarias.

Porcentaje de seguimiento oportuno de casos.

Porcentaje de cumplimiento de protocolos.

Número de quejas y reclamos.

Nivel de confianza institucional.

🚦 **Beneficios:**

Gestión basada en resultados.

Mejora continua de la calidad del servicio.

Mayor transparencia institucional.

Fortalecimiento de la confianza ciudadana.

🚦 Plazo de implementación: Largo plazo: entre seis (06) meses y un (01) año para su implementación, con aplicación permanente.

Primer trimestre: diseño de indicadores y establecimiento de metas.

Segundo trimestre: validación y puesta en funcionamiento.

Tercer y cuarto trimestre: evaluación de resultados y elaboración de informes.

A partir del segundo año: monitoreo continuo y actualización de indicadores.

🚦 Responsable:

Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Fiscal Provincial Coordinadora de enlace de la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

Administración del Distrito Fiscal de Arequipa.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa durante el año 2025 presenta una valoración predominantemente favorable por parte de los usuarios encuestados. Los mayores niveles de aceptación se observaron en las dimensiones de atención al usuario y confianza institucional, evidenciando que la mayoría de las participantes percibe un trato respetuoso, empático y orientado a la protección de sus derechos. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas principalmente a los tiempos de atención y al seguimiento de los casos, aspectos que limitan el logro de niveles más elevados de calidad del servicio.

SEGUNDA: Respecto al nivel de satisfacción de las usuarias, se encontró que el 75.71 % manifestó estar satisfecha con la atención recibida, mientras que el 77.14 % consideró haber recibido un trato caracterizado por la empatía y el respeto, y el 74.29 % señaló que la información brindada fue clara y comprensible. Estos resultados evidencian que la atención brindada por el personal fiscal y administrativo constituye una de las principales fortalezas de la institución, favoreciendo una percepción positiva del servicio recibido.

TERCERA: En relación con las deficiencias presentes en los procesos de atención y seguimiento, se observó que únicamente el 51.43 % de las usuarias consideró que su denuncia fue atendida en un tiempo razonable y el 52.85 % manifestó haber recibido un seguimiento adecuado de su caso. Asimismo, en las preguntas abiertas, el 41.43 % de las participantes señaló la necesidad de mejorar los tiempos de espera y atención. Estos resultados permiten concluir que la eficiencia administrativa constituye la dimensión que presenta mayores posibilidades de fortalecimiento institucional.

CUARTA: En cuanto a los factores institucionales y operativos asociados a la calidad del servicio, las usuarias valoraron favorablemente la capacitación del personal (68.57 %), la aplicación de protocolos de actuación (68.57 %), la accesibilidad del servicio (67.14 %), la adecuación del ambiente físico (65.71 %) y el uso de medios digitales para la gestión de expedientes (61.42 %). Asimismo, el 65.71 % manifestó confiar en que la fiscalía protege sus derechos, el 70 % consideró que actúa con imparcialidad y justicia y el 68.57 % indicó sentirse segura al acudir a la institución. Estos resultados evidencian que la confianza institucional se encuentra respaldada por condiciones operativas y de atención percibidas favorablemente por la mayoría de las usuarias.

QUINTA: A partir de los hallazgos obtenidos, se concluye que la hipótesis de investigación queda parcialmente corroborada, debido a que, si bien la calidad del servicio es percibida de manera favorable por la mayoría de las usuarias, subsisten determinadas deficiencias administrativas y operativas relacionadas con la oportunidad de la atención y el seguimiento de los casos. En consecuencia, resulta pertinente formular propuestas orientadas al fortalecimiento de los procesos internos, la optimización de los tiempos de respuesta y el mejoramiento continuo de la atención brindada a las víctimas de violencia.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la Coordinación de las Fiscalías Especializadas en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, implementar mecanismos de monitoreo y evaluación periódica de la calidad del servicio, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y el análisis de indicadores de desempeño, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención brindada a los usuarios.

SEGUNDA: Se sugiere a la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa, adoptar estrategias orientadas a optimizar los tiempos de atención y el seguimiento de los casos, tales como la estandarización de procedimientos internos, la mejora de la organización de la carga laboral y el uso de herramientas tecnológicas que permitan brindar información oportuna a los usuarios sobre el estado de sus procesos.

TERCERA: Fortalecer las competencias del personal fiscal y administrativo mediante programas permanentes de capacitación en atención al usuario, enfoque de género, derechos de las víctimas, comunicación efectiva y trato humanizado, con el propósito de consolidar las fortalezas identificadas en materia de empatía, respeto y orientación al usuario.

CUARTA: Impulsar la modernización de los recursos tecnológicos y los procesos de gestión documental, promoviendo una mayor digitalización de las carpetas fiscales y canales de atención, a fin de mejorar la eficiencia administrativa, facilitar el acceso a la información y reducir los tiempos de respuesta institucional.

QUINTA: Fortalecer las acciones orientadas a consolidar la confianza institucional de los usuarios, garantizando una atención transparente, accesible y centrada en la protección de sus derechos, así como difundiendo de manera clara la información relacionada con su caso, etapas del proceso y servicios que brinda la fiscalía.

SEXTA: Promover futuras investigaciones sobre calidad del servicio en las fiscalías especializadas del Ministerio Público, incorporando muestras más amplias y comparaciones entre diferentes sedes, con el propósito de generar evidencia que contribuya al diseño de políticas de mejora continua y fortalecimiento institucional.

SÉPTIMA: Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua basado en indicadores clave de desempeño (KPI), relacionados con la calidad del servicio, los tiempos de atención, el seguimiento de casos, la satisfacción de las usuarias y la confianza institucional.

Ello permitirá medir de manera objetiva el cumplimiento de los estándares de calidad propuestos, realizar un seguimiento permanente de los resultados obtenidos y adoptar oportunamente acciones correctivas ante posibles deficiencias identificadas. De esta manera, se contribuirá al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de Arequipa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Chávez, Y. E., Osorio Alberto Bueno, R., Quispe Faustino, V. T., & Goicochea Madueño, N. L. (2024). Satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 1–25. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11575>
- Alcántara López, V. (2010). *Las víctimas invisibles: afectación psicológica en menores expuestos a violencia de género* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. TDX. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/80599/TVAL.pdf>
- Alva, J. (2022). *Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay - Áncash, 2021* [Tesis doctoral, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH Católica.
- Alvarado Páucar, M. (s. f.). *Gestión pública*. Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. <https://www.muntingomaria.gob.pe/mplp/sites/default/files/LIBRO%20GESTION%20PUBLICA%20P%40SCAL.pdf>
- Alvarado, R. E., e Izaguirre, C. M. (2015). Seguridad y profesionalización en la gestión de la administración pública. *Revista de Administración y Servicios Públicos*, 6(2), 85-99.
- Álvarez, M. J. (2014). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
- Álvarez, M. T. (2012). *Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
- Andrade, N. (2022). *Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: Clínica de especialidades María Auxiliadora* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana].
- Aragón, J., Cruz, M., Alcántara, K., Sánchez, P., & Gutiérrez, N. (2025). *Dashboard de confianza institucional*. Observatorio de Democracia y Gobernabilidad, Pontificia

Universidad Católica del Perú. <https://democracia-gobernabilidad.pucp.edu.pe/cultura-politica/confianza-institucional>

Araujo, D. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en establecimiento de salud en La Libertad, 2022* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].

Arce-Huamani, M. A., & Gonzales, A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 272–285. <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/2722>

Arévalo, R. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

Atencio Avendaño, G. A. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad de atención en una municipalidad distrital de Barranca* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111457>

Barreto Poma, F. A. (2022). *Gestión pública y calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111941>

Becerra-Canales, B., & Burga-Fretel, G. (2019). User satisfaction in public hospitals: experience of the "Zero queues" plan in Ica. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 429–439. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299>

Benites, A. (2021a). *Los determinantes de la confianza institucional en el Perú*. Repositorio Institucional PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/f83f0419-b967-4b93-906d-2dd1695486d3>

Benites, A. (2021b). ¿Valores políticos o desempeño institucional? Un análisis de los determinantes de la confianza en las instituciones políticas en Perú. *Argumentos*, 2(2), 5–33. <https://revistaargumentos.iep.org.pe/index.php/arg/es/article/view/116>

- Benzaquen Tuesta, K. (2022). *La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].
- Camarena Galarza, F. O. (2024). *Medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.
- Camisón Zornoza, C., Cruz Ros, S., & González Cruz, T. F. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Cantó, J. A. (2010). *La gestión de la calidad y sus dimensiones en la administración de justicia y servicios públicos*. Editorial Jurídica.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1996). *El acceso a la justicia: La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*. Fondo de Cultura Económica.
- Carhuancho, J. M., & López, D. R. (2021). Capacitación y recursos institucionales en la eficiencia administrativa de gestión de gobiernos locales. *Revista de Investigaciones de Gestión Local y Desarrollo*, 8(2), 45–59.
- Castillo Aparicio, J. E. (2018). *La prueba en el delito de violencia contra la mujer y el grupo familiar*. Editores del Centro E.I.R.L.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2021). *Buen gobierno para el desarrollo nacional: Guía para la gestión pública orientada a resultados*. CEPLAN. https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/buen-gobierno-para-el-desarrollo-nacional-guia-para-la-gestion-publica-orientada-a-resultados/
- Cerna Pereda, E. J. (2024). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra–Ventanilla, Lima* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (5.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://oig.cepal.org>
- Congreso de la República del Perú. (2015). *Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Diario Oficial *El Peruano*.
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2020). *Casación N° 24314-2017, Lima*. Primera Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria.
- Crisóstomo, M. (2021). El Estado es el Otro: la atención de la violencia contra las mujeres en las zonas rurales del Perú. *Politai*, 12(22), 1–29. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/25231>
- Cruces Torres, P. E. (2022). *Servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un ministerio del sector público en Perú* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121793>
- Delgado, S. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención – 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: Con la implementación de personas y satisfacción del cliente y la sociedad*. Ediciones Pirámide.
- Dromi, R. (2003). *Derecho administrativo* (9.ª ed.). Editorial Ciudad Argentina.
- Eras, V., García, H., López, Y., & Pluas, L. (2024). La fiscalía, la prisión preventiva y el Principio de Objetividad: desafíos legales, criterios y medidas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(2), 200–210. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/467>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (9.ª ed.). Cengage Learning.
- Fernández, J. L. (2019). Capacidad de respuesta y agilidad estratégica ante los requerimientos del consumidor. *Revista de Gestión Organizacional y Mercadeo*, 10(1), 18-32.

- Flores, J. (2022). Vinculación con la Sociedad: Impacto del Núcleo de Apoyo Fiscal en la Generación de Cultura Tributaria. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(1), 20–27. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/view/v10.n1.a3>
- Flores Aedo, M. (2023). *La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23123>
- Flores Yallico, C. P. (2023). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1–20. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4255>
- Franco Ulco, R. A. (2025). Influencia de la calidad de servicio digital en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú, 2024. *Gobierno y Gestión Pública*, 12(2). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/3109/4010>
- García Buades, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Editorial Síntesis.
- Gonzales, L. E. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SAT en el año 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].
- González, S. (2024). *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- González Águila, M. C., Bultrón Batista, A. V., Francis Días, A. I., & González Águila, G. A. (2024). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Panamá, 2022-2023. *REICIT*, 4(1). <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/5388>

- Gutiérrez, C. (2022). *Satisfacción del usuario y calidad de atención de las Fiscalías Penales Corporativas de Ventanilla en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste-2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Herrera Acosta, M. A. (2024). Conceptualización de la accesibilidad en los servicios públicos. *Revista de Políticas Públicas e Inclusión*, 15(2), 45-60.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Huanca, J., Morales, C., Talavera, I., & Zela, C. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479–498.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016, 11 de mayo). *En los últimos 12 meses el 28,2% de las mujeres de 18 y más años fueron víctimas de violencia por parte del esposo o compañero* [Nota de prensa N.º 084]. INEI.
- Jara, E., Mujica, V., & Ramírez, G. (2009). *¿Cómo es el proceso penal según el nuevo código procesal penal?* Bellido Ediciones E.I.R.L.
- Jaúregui Morón, M. C. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1–18. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3188>
- Karume, A. K., Mwangi, R. W., & Mutai, J. K. (2025). Patient's expectations and perceptions on quality of care; An evaluation using SERVQUAL gap in Kenya. *PLOS ONE*, 20(3), Article e03115910.
- Kenzelmann, P. (2008). *Pocket business*. Cornelsen Verlag Skriptor.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson.

- León Álvarez, C. E. (2023). *Percepción de calidad del servicio al ciudadano en la satisfacción del usuario en una entidad pública de transporte, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112395>
- Léon, J., & Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transporte de Cartagena* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cartagena].
- Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C., & Gillespie, N. (2006). Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions. *Journal of Management*, 32(6), 991–1022. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206306294405>
- Liza, C. M., & Siancas, C. L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
- Longo, F. (2004). *Mérito y flexibilidad: La gestión de las personas en las organizaciones del sector público*. Paidós.
- López, C. (2016). *Calidad de atención desde la percepción del usuario externo en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- López Robles, A. (2023). El declive de la confianza institucional en México: ¿desempeño político o cultura? *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (34), 11–28.
- López Robles, J. R. (2023). Confianza institucional y calidad de los servicios públicos: factores determinantes en la percepción ciudadana. *Revista de Gestión Pública*, 12(2), 45–62.
- Marín, Y., & Quiñones, D. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019* [Tesis de maestría, Corporación Universidad de la Costa].
- Marín Valderrama, A., & Valverde Rodríguez, W. (2017). *Violencia contra la mujer: Miradas desde el quehacer público cajamarquino*. Gobierno Regional Cajamarca.

- Martínez Miraval, J. A. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública: Una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (12), 93–112. <https://revista.enap.edu.pe/index.php/ss/article/view/150>
- Mestanza, C. (2022). *Análisis de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los usuarios del Centro de Especialidades Centro Médico Social (CMS) de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Milones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura].
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2025). *Decreto Supremo N° 002-2025-MIMP, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP*. Diario Oficial *El Peruano*.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2022). *Decreto Supremo N.° 005-2022-MIMP, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N.° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 009-2016-MIMP*. Diario Oficial *El Peruano*.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023a). *Política Nacional de Igualdad de Género*. MIMP. <https://www.gob.pe/mimp>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023b). *Política Nacional para la Igualdad de Género y lineamientos para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar*. MIMP.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023c). *Reporte estadístico de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar*. Programa Nacional Aurora. <https://portalestadistico.warminan.gob.pe/boletines-estadisticos/>
- Ministerio de Salud. (2023). *Información de recursos humanos en el sector salud, Perú*. Observatorio de Recursos Humanos en Salud del Perú.

- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Publicaciones Delta.
- Morocho, G., Ortega, S., & Ormaza, D. (2022). La sobrecarga de la actividad fiscal por denuncias sin fundamento o incompletas y el principio de celeridad. Caso Sigsig – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 551–571.
- Muñoz-Zamora, K., & Flores-Urbáez, M. (2024). Medición de la calidad del servicio en el Registro Civil ecuatoriano desde el modelo SERVQUAL. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(3), 459–475. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/42684>
- Navarrete, M., Ganga, F., & Alarcón, N. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en instituciones públicas: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1174–1191.
- Navarrete Yáñez, B. E., Del Campo García, E., Sánchez Reinón, M., & Parra Corey, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, (26), 1–26. <https://revistas.ua autonom a.cl/index.php/riem/article/view/1855>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4.ª ed.). Ediciones de la U.
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (s. f.). *Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar (SNEJ)*. Gobierno del Perú.
- ONU Mujeres. (2024). *Preguntas frecuentes: Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas*. <https://www.unwomen.org>
- Organización de las Naciones Unidas. (1993). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer* (Resolución A/RES/48/104). ONU.

- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Hechos y cifras: Poner fin a la violencia contra las mujeres*. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>
- Organización de los Estados Americanos. (2024). *Guía de estrategias y mecanismos para la gestión pública efectiva*. OEA.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO_RHR_12.37_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *Violence against women*. OMS. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2025). *Estudios de la OCDE sobre los sistemas de salud: Perú*. OCDE.
- Oseda Gago, D. (2020). *Metodología de la investigación científica: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto*. Instituto de Innovación y Formación Científica.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- OSIPTEL. (2024). *Estudio de calidad de atención: I trimestre del 2024*. <https://www.osiptel.gob.pe>
- OSIPTEL. (2025). *Estudio de satisfacción: Crece la satisfacción con el servicio móvil y llega a 52%*. <https://www.osiptel.gob.pe>
- Oyola Arévalo, D. P. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional UNT. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/3248>
- Palacios Lozada, C. O. (2024). *Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paredes, S. R. (2019). Eficiencia administrativa en fiscalías y reducción de la victimización secundaria. *Revista de Derecho Procesal Penal y Criminología*, 14(3), 112–128.
- Parillo Condori, L. G., & Condori, L. (2025). Modelo SERVQUAL en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo de medicina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16349>
- Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Editorial Vértice.
- Poder Judicial del Perú. (2022). *Memoria institucional 2022*. <https://www.pj.gob.pe/memoria-institucional-2022/>
- Poder Judicial del Perú. (2023). *Protocolo de actuación judicial para casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar con enfoque de género*. Poder Judicial.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial *El Peruano*.
- Ramírez Atuesta, L. A., & Prada Arismendy, C. A. (2023). *Satisfacción laboral y percepción del cliente corporativo en la empresa Servientrega sucursal Bucaramanga* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/items/188314b6-f324-4c9b-b96e-71eee082fa8c>
- Prats, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. AENOR.
- Presidencia del Consejo de ministros. (2022a). *Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público*. PCM.

- Presidencia del Consejo de ministros. (2022b). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. PCM.
- Quispe, S. (2014). *Calidad de servicio y fidelidad de los socios de Créditos Pymes en la Coopac "Santa María"* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga].
- Ramos, S. (2022). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón - Chimbote, 2021* [Tesis doctoral, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
- Rocha, S. (2010). *Factores de la calidad en el servicio que determinan la satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional].
- Rodríguez-Santos, J. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público. *Revista de Investigación en Tecnologías*, 4(1), 1–15. <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/135>
- Sánchez Áviles, R. A. (2024). *Gestión de calidad de servicio y satisfacción de usuarios en una entidad pública del Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Tipe, C. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- UNIR Perú. (2024). *Gestión pública: ¿Qué es, importancia y desafíos?* <https://www.unir.net>
- Urbina Cruz, A. L. (2023). *Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaboración de investigación científica cualitativa, cuantitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.

- Vega, A. (2022). *Gestión del talento humano e inteligencia emocional en las organizaciones*. Ediciones de la U.
- Vega, P. A., & Ríos, M. J. (2020). Claridad procedimental y eficiencia administrativa en entidades públicas. *Revista de Gestión Pública y Modernización del Estado*, 12(1), 67–82.
- Velasco, V. R. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
- Velásquez, N. (2021). *Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021* [Tesis doctoral, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
- Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367–385. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234>
- Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Publicaciones Vértice.
- Vilca-Malaver, Y., Yataco-Cardenas, C., & Córdova-Ramírez, L. (2024). Quality of service and user satisfaction of a police station in a district of northern Lima. *Perspectiva Austral*, 1(1), 1–15. <https://pa.ageditor.ar/index.php/pa/article/view/87>
- Zavala, A., Merchán, K., Véliz, T., & Falconi, P. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83–90.

Anexo 1: Matriz de consistencia



PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
Problema General ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que brinda la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer e integrantes del grupo familiar de Arequipa, y cómo puede ser fortalecido y optimizado para	Objetivo General Evaluar cuantitativamente la calidad del servicio brindado por la Cuarta Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer de Arequipa, mediante el uso de indicadores clave de desempeño, con el fin de proponer estrategias para su	Hipótesis General La calidad del servicio brindado por la Cuarta fiscalía especializada en delitos contra la mujer de Arequipa presenta deficiencias administrativas, operativas y perceptuales que pueden ser superadas mediante propuestas para su fortalecimiento	Calidad del Servicio <u>Dimensiones /</u> <u>Indicadores:</u> - Eficiencia administrativa: Tiempo promedio de tramitación de denuncias, cumplimiento de plazos legales, carga operativa por fiscal, tasa de	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo. Población: Víctimas de violencia que acuden la 4FEDCMEIGF Muestra: 70 víctimas de violencia que acuden al despacho

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
mejorar la atención a las víctimas? Problemas Específicos PE1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las víctimas respecto a la atención recibida por parte del personal fiscal y administrativo de la Cuarta Fiscalía? PE2. ¿Cómo perciben los usuarios los procesos de atención, seguimiento y	fortalecimiento y optimización al 2025 en beneficio de las víctimas. Objetivos Específicos OE1 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en la Cuarta Fiscalía. OE2. Analizar la percepción de los usuarios respecto a los	y optimización en el año 2025.	seguimiento de casos activos. - Recursos e infraestructura: Disponibilidad de personal capacitado, nivel de digitalización de expedientes, cumplimiento de protocolos de actuación. - Atención al usuario: Percepción de empatía y respeto,	fiscal seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia Técnicas: Encuesta estructurada. Instrumentos: Cuestionarios cerrados bajo la Escala de Likert, validados formalmente mediante juicio de expertos y sometidos a la prueba estadística de

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
resolución de casos en la Cuarta Fiscalía? PE3. ¿Qué aspectos de la calidad del servicio requieren fortalecimiento y optimización en la Cuarta Fiscalía Especializada?	procesos que afectan la eficiencia y eficacia en la atención, seguimiento y resolución de casos de violencia contra la mujer. OE3. Proponer medidas concretas para mejorar la calidad del servicio, considerando aspectos humanos, técnicos y organizacionales.		claridad de la información brindada, accesibilidad del servicio, satisfacción general del usuario. - Confianza institucional: Nivel de confianza en la fiscalía como garante de justicia, tasa de quejas o reclamos formales.	confiabilidad Alfa de Cronbach.

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
			- Normativa - informática: Orientación sobre las etapas del proceso, claridad informativa sobre plazos y procedimiento.	

Anexo 2: Matriz de sistematización de datos



N°		DATOS DEMOGRÁFICO			EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			RECURSOS E INFRAESTRUCTURA			ATENCIÓN AL USUARIO				CONFIANZA INSTITUCIONAL		
	Fecha:	RANGO DE EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	GENERO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	21/05/2026 20:55	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
2	21/05/2026 20:55	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	21/05/2026 20:55	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	21/05/2026 20:58	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
5	21/05/2026 20:59	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
6	21/05/2026 20:59	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	21/05/2026 20:59	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
8	21/05/2026 21:02	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
9	21/05/2026 21:05	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5

10	21/05/2026 21:06	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	21/05/2026 21:07	46 a 60 años	Primaria incompleta	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	21/05/2026 21:14	Más de 60 años	Primaria incompleta	Femenino	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
13	21/05/2026 21:15	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3
14	21/05/2026 21:15	46 a 60 años	Secundaria completa	Femenino	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2
15	21/05/2026 21:19	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5
16	21/05/2026 21:21	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	21/05/2026 21:23	Más de 60 años	Primaria incompleta	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	21/05/2026 21:29	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	21/05/2026 21:34	18 a 29 años	Superior completa	Femenino	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

20	21/05/2026 21:34	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
21	21/05/2026 21:38	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	21/05/2026 21:41	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	1	1	5	2	2	5	5	3	5	5	5	3	5
23	21/05/2026 21:45	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	21/05/2026 21:45	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
25	21/05/2026 21:47	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3
26	21/05/2026 21:55	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3
27	21/05/2026 22:27	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	21/05/2026 23:18	18 a 29 años	Superior completa	Femenino	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
29	22/05/2026 02:25	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4

30	22/05/2026 04:17	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3
31	22/05/2026 06:54	46 a 60 años	Superior incompleta	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
32	22/05/2026 08:07	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	22/05/2026 08:26	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	22/05/2026 08:28	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	22/05/2026 09:03	46 a 60 años	Primaria completa	Femenino	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	22/05/2026 09:37	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5
37	22/05/2026 10:05	30 a 45 años	Superior incompleta	Femenino	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
38	22/05/2026 10:22	18 a 29 años	Superior incompleta	Femenino	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	22/05/2026 10:27	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

40	22/05/2026 10:31	30 a 45 años	Primaria incompleta	Femenino	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
41	22/05/2026 11:01	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	22/05/2026 11:09	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3
43	22/05/2026 11:23	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2
44	22/05/2026 11:38	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
45	22/05/2026 11:44	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	22/05/2026 11:45	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	22/05/2026 11:47	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	22/05/2026 11:51	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
49	22/05/2026 11:52	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

50	22/05/2026 11:55	46 a 60 años	Secundaria completa	Femenino	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2
51	22/05/2026 11:56	46 a 60 años	Secundaria completa	Femenino	2	2	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
52	22/05/2026 11:59	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
53	22/05/2026 12:01	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	22/05/2026 12:06	46 a 60 años	Secundaria completa	Masculino	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	22/05/2026 12:12	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
56	22/05/2026 12:54	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	22/05/2026 13:59	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	22/05/2026 14:22	18 a 29 años	Superior incompleta	Femenino	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
59	22/05/2026 14:24	46 a 60 años	Superior completa	Femenino	4	4	4	3	3	5	4	4	3	1	1	1	1

60	22/05/2026 15:19	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
61	22/05/2026 17:01	18 a 29 años	Primaria completa	Femenino	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
62	22/05/2026 18:34	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	22/05/2026 20:40	46 a 60 años	Sin instrucción	Femenino	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
64	23/05/2026 07:26	18 a 29 años	Secundaria completa	Femenino	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
65	23/05/2026 07:59	18 a 29 años	Secundaria completa	Femenino	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2
66	25/05/2026 08:48	30 a 45 años	Secundaria incompleta	Femenino	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4
67	25/05/2026 12:19	30 a 45 años	Secundaria completa	Femenino	3	3	5	1	1	2	3	3	3	3	3	4	2
68	25/05/2026 13:08	30 a 45 años	Superior incompleta	Femenino	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
69	25/05/2026 13:52	30 a 45 años	Superior incompleta	Femenino	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2

70	25/05/2026 16:33	30 a 45 años	Superior incompleta	Femenino	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
----	---------------------	-----------------	------------------------	----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Anexo 3: Matriz de sistematización de preguntas abiertas

Pregunta 1: ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar en la atención que brinda la fiscalía?

DIMENSIÓN / CATEGORÍA APRIORÍSTICA	CATEGORÍA EMERGENTE	UNIDADES DE SIGNIFICADO (CÓDIGOS)	DE CITAS TEXTUALES REPRESENTATIVAS (VERBATIMS)
CALIDAD DEL SERVICIO FISCAL	Optimización de Recursos y Gestión Institucional	* Carga procesal y falta de personal: Necesidad de más fiscales y asistentes para la alta demanda. * Ampliación de infraestructura: Espacios reducidos o hacinados para atender al público. * Especialización y descentralización: Crear más despachos y centralizar sedes.	* "Abrir más despachos por la carga que soportan en la actualidad, hace que se genere retraso en perjuicio de la víctima." * "Para la atención de litigantes y abogados los ambientes deberían ser más amplios, están un poco hacinados."
	Celeridad y Canales de Tramitación	* Lentitud en los procesos: Demoras excesivas en trámites, copias y agenda de diligencias.	* "Digitalizar el servicio, para poder tener acceso a la carpeta fiscal con mayor facilidad."

			* "Establecer una línea o servicio de consultas para el público más cercano y accesible."
		* Modernización y Virtualidad: Necesidad de digitalizar carpetas fiscales y audiencias virtuales.	
		* Canales de comunicación deficientes: Falta de líneas telefónicas de consulta accesibles.	
Trato al Usuario Enfoque de Vulnerabilidad	* Falta de empatía y habilidades blandas: Trato frío, técnico o desinteresado por parte del personal.	* "La aplicación de estereotipos y aplicar la empatía al valorar el riesgo de la víctima en denuncias mutuas..."	
		* Atención a víctimas y enfoque de género: Deficiencias al valorar el riesgo en denuncias mutuas y falta de privacidad.	* "En la infraestructura no cuenta con ambientes adecuados para la atención para las víctimas..."

	* Inclusión: Necesidad de intérpretes de lenguas nativas y extranjeras.
--	--

Pregunta 2: ¿Desea compartir alguna experiencia positiva o negativa que haya tenido durante su atención?

DIMENSIÓN / CATEGORÍA APRIORÍSTICA	CATEGORÍA EMERGENTE	UNIDADES DE SIGNIFICADO (CÓDIGOS)	DE CITAS TEXTUALES REPRESENTATIVAS (VERBATIMS)
PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	Experiencias Positivas (Buenas Prácticas)	* Empatía y calidez profesional: Fiscales comprometidos con las víctimas y con trato humano.	* "La Fiscal tomó mi caso y fue muy empática, muy buena profesional por tanta dedicación."
		* Facilidades tecnológicas: Permitir la participación virtual en las diligencias.	* "Una experiencia positiva es que... se nos permita participar en las diligencias de manera virtual."
		* Articulación y lucha por la justicia: Persistencia fiscal a	* "...conseguir sanción para un agresor que a pesar que la víctima haya

	pesar del <i>negado los hechos, es una</i> desistimiento de la <i>lucha por la justicia...</i> víctima.
Experiencias Negativas (Nudos Críticos)	* Revictimización y malas prácticas: <i>"Maltrato de la fiscal a la víctima de violencia familiar."</i> Emitir juicios personales, maltrato o detención de la víctima en agresiones mutuas. <i>* "...el problema viene cuando esta reprogramación no es comunicada oportunamente, afecta a futuro la participación del declarante..."</i> * Deficiencias en la comunicación de reprogramaciones: CANCELACIONES de última hora que desalientan la denuncia. <i>* "...el fiscal a cargo no impulsa el proceso de oficio, hay que estar haciendo seguimiento uno como parte agraviada..."</i> * Burocracia y desinterés: Respuestas automatizadas, falta de impulso de oficio o personal administrativo perezoso.

Anexo 4: Cuestionario

DATOS GENERALES:

- **Edad:**
- **Grado de instrucción:**

Instrucciones:

Marque con una “X” la opción que mejor refleje su experiencia. Las respuestas se califican en una escala de 1 a 5, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

I. Eficiencia administrativa (percepción)

Numero de pregunta	Ítem	1	2	3	4	5
1	Mi denuncia fue atendida en un tiempo razonable.					
2	Recibí seguimiento adecuado sobre el estado de mi caso.					
3	El personal parecía estar capacitado y conocía los procedimientos.					

II. Recursos e Infraestructura

Numero de pregunta	Ítem	1	2	3	4	5
4	El ambiente físico fue adecuado para recibir atención.					

5	Se utilizan medios digitales para gestionar expedientes.					
6	Se aplicaron protocolos de actuación durante mi atención.					

III. Atención al usuario

Numero de pregunta	Ítem	1	2	3	4	5
7	El personal me trató con empatía y respeto.					
8	La información brindada fue clara y comprensible.					
9	El servicio fue accesible en ubicación, horarios y atención.					
10	Estoy satisfecho/a con la atención recibida.					

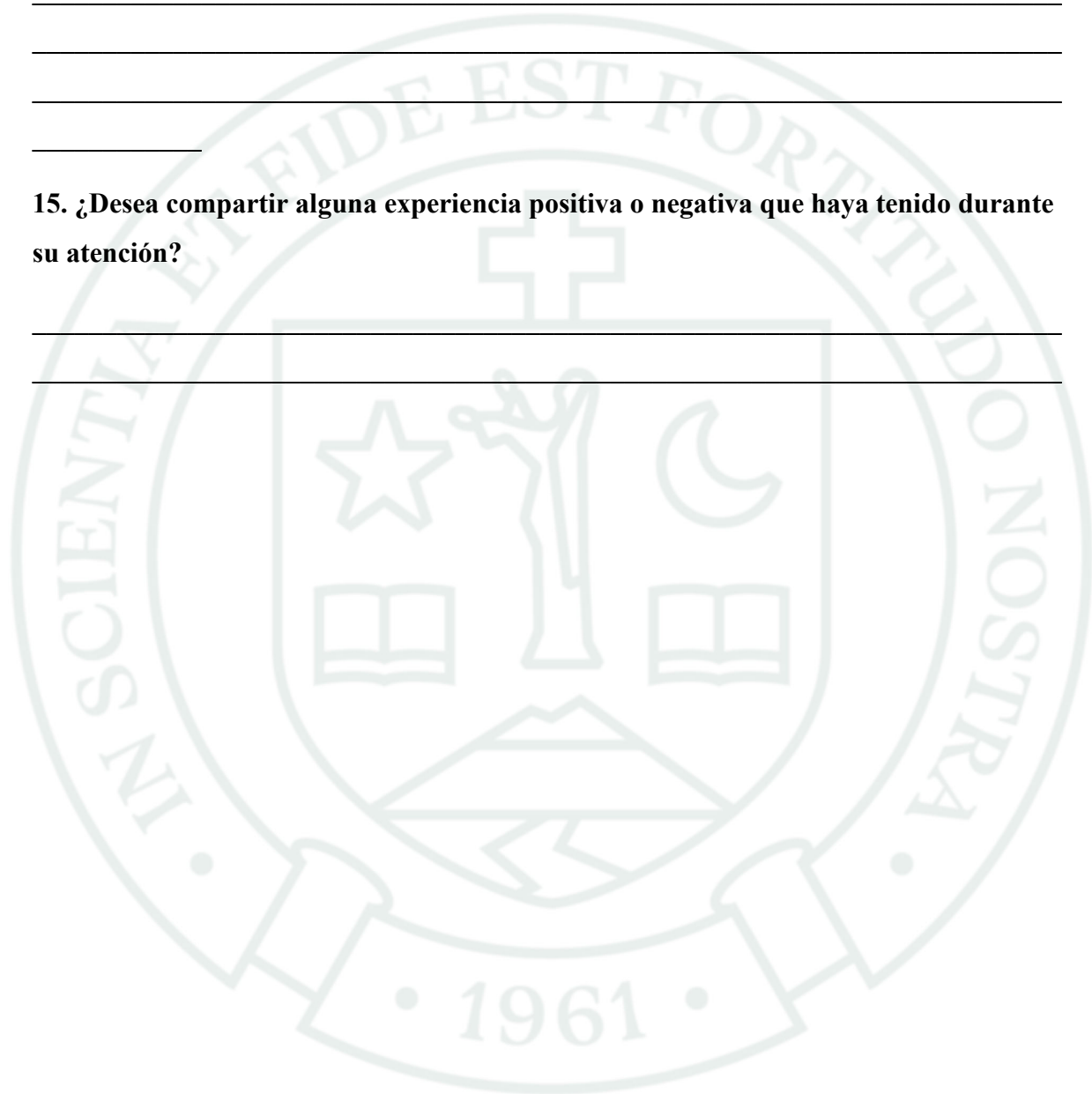
IV. Confianza Institucional

Numero de pregunta	Ítem	1	2	3	4	5
11	Confío en que la fiscalía protege mis derechos como víctima.					
12	La fiscalía actúa con imparcialidad y justicia.					
13	Me siento segura/o al acudir a esta institución.					

V. Preguntas abiertas

14. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar en la atención que brinda la fiscalía?

15. ¿Desea compartir alguna experiencia positiva o negativa que haya tenido durante su atención?



Anexo 5: Constancia de validación por juicio de expertos e instrumentos complementarios

