



Impacto de la gestión en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023

Leticia Mercy Silva Chávez
María Victoria Guerra Alegria

Impacto de la gestión en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023

Leticia Mercy Silva Chávez
Maria Victoria Guerra Alegria

Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad científica del mismo.

© Publicaciones Editorial Grupo Compás
Guayaquil - Ecuador
compasacademico@icloud.com
<https://repositorio.grupocompas.com>



Silva, L., Guerra, M. (2023) Impacto de la gestión en la calidad de servicio de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023. Editorial Grupo Compás

© Leticia Mercy Silva Chávez
Maria Victoria Guerra Alegria

ISBN: 978-9942-33-728-3

El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer, es un hecho histórico y multicausal. Zurita (2014) señala que la violencia es un hecho antiguo, basándose en diferencias entre mujeres y hombres. La violencia contra la mujer cualquiera sea su manifestación, está relacionada a una estructura social que discrimina a las mujeres y genera desigualdades, Díaz et al. (2019). La forma más extrema de violencia contra la mujer es el feminicidio, muerte violenta por razones de género. (Silva, 2020).

A nivel internacional, el Comité de la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (2017) señala en su recomendación general N°35, las obligaciones que deben cumplir los Estados partes aplicando medidas en el ámbito legislativo, preventivo, de protección, de sanción, reparación, etc.; toda vez, que la violencia hacia la mujer se encuentra generalizada en todos los países y en todos los ámbitos. La Convención Americana de Derechos Humanos (1969) prevé que los Estados deben garantizar los derechos sin discriminación alguna, siendo responsables de implementar medidas positivas. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2021) ha señalado que a nivel mundial una de cada tres mujeres han sido víctimas de violencia en diversas formas.

En Latinoamérica, un informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2019) evidenció que las mujeres siguen enfrentando retos para lograr el ejercicio de sus derechos, siendo la violencia y discriminación obstáculos para acceder a la justicia de manera pronta. La CIDH (2020) afirma que se hace necesario optimizar las instituciones de administración de justicia, con recursos presupuestarios, humanos, de capacitación, a fin de combatir la impunidad.

A nivel nacional, el Sistema de justicia no está ajeno a este flagelo mundial, siendo el Ministerio Público el encargado de prevenir y perseguir el delito, debiendo contar con objetivos y acciones estratégicas para disminuir o erradicar el mismo. Huaita (2010) señala que los operadores jurídicos deben integrar el enfoque de género. La Corte IDH (2011) afirma que las investigaciones penales deben contar con perspectiva de género, contando con operadores capacitados en la atención de víctimas. En el 2015 se promulgó la Ley de prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar N°30364, integrándose el enfoque de género, interseccionalidad, interculturalidad, integralidad, derechos humanos, generacional entre otros, generándose dudas en los operadores jurídicos no especializados como brechas al aplicarse una ley que no contaba con presupuesto, infraestructura, logística, etc.

En nuestro país la violencia contra la mujer viene ascendiendo exponencialmente, así el Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público (2021) entre enero de 2016 a abril de 2021 registró 1'013,112 denuncias por violencia. La Ley N°28983 - Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2007) abordó estrategias a fin de erradicar o disminuir este fenómeno social, sin embargo, en la actualidad no se ha logrado.

Ante dicho panorama el Ministerio Público por Resolución N°115-2018-MP-FN-JFS (2018) creó 10 fiscalías de violencia contra la mujer e implementó 01 despacho fiscal en Lima Centro. Por Resolución N°135-2021-MP-FN (2021) se conformó 6 Fiscalías corporativas, que comprenden 24 despachos fiscales, pese a ello existe sobrecarga fiscal, falta de operadores especializados en el área penal y de gestión, débil sistema de control, falta de infraestructura y logística, limitados recursos presupuestarios, etc. Esta institución, cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 (2020) cuyo lineamiento 2 busca promover la erradicación de este flagelo, siendo su objetivo dar servicio de calidad a las usuarias víctimas por lo que su responsabilidad es contar con medidas adecuadas ante dicho problema social.

La investigación se realizará en Lima Centro en despachos fiscales de violencia contra la mujer, formulándose el Problema General ¿Cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?Habiéndose planteado los siguientes problemas específicos ¿Cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?, ¿Cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?, ¿Cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023? y ¿Qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023?.

El presente estudio se justifica de manera práctica porque permite identificar brechas existentes en la gestión del despacho de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro en cuanto al servicio de calidad a las usuarias víctimas. Se justifica socialmente por cuanto el impacto social busca mejorar la gestión y en dar servicio de calidad

a las usuarias víctimas de violencia siendo obligación de las fiscalías proteger a las víctimas, generando seguridad y confianza. Se justifica de manera teórica ya que la presente investigación incidirá en la identificación de teorías, enfoques, fuentes primarias y secundarias, etc. que apoyen y sostengan el proyecto de investigación. Se justifica de manera metodológica por cuanto se propone una gestión administrativa adecuada a fin de dar un servicio de calidad por los fiscales y asistentes fiscales.

Como objetivo general tenemos que explicar cómo se desarrolla la gestión del despacho para brindar calidad de servicio en las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023. Planteándose los siguientes objetivos específicos: explicar cómo se percibe la planificación del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar cómo se valora la organización del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar cómo se percibe la dirección del despacho para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023; explicar qué mecanismos de control se utiliza para brindar calidad de servicio a las usuarias de las Fiscalías de Violencia contra la mujer en Lima Centro, 2023.

En relación a los estudios previos internacionales tenemos a Morles (2020) en su artículo de investigación procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. Método descriptivo no experimental. Objetivo caracterizar los procesos de la organización relacionados a la gestión de calidad del servicio en instituciones universitarias. Población y muestra 11 universidades públicas. Instrumento observación por encuesta. Resultado, una media de 4,17, alto liderazgo y compromiso de dirección, tendencia positiva de 79,01%. Participación del personal, la media fue 4,14, alta presencia en la gestión, tendencia positiva de 85,19% y en la toma de decisión vinculados en la gestión, la media fue 4,11, existiendo alta presencia de los procesos. Concluye que la gestión tiene gran presencia en los procesos organizacionales en relación a la calidad de servicio. La fuente será útil por cuanto se podrá analizar los procesos de gestión en la institución.

Teniendo en cuenta a Peña et al. (2022) en su artículo *gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio*. Su objetivo analizar la importancia de la gestión y la calidad de servicio en una asociación. Método cualitativo, documental, descriptivo. Instrumento encuesta. La población y muestra fue el gerente de una cooperativa y los asociados. Resultado relación entre la gestión de la

asociación con la calidad de servicio, existencia de limitaciones en la gestión debido a falta de expertos, de liderazgo, entre otros. Concluyeron la necesidad de contar con herramientas de gestión a fin de cumplir objetivos.

De acuerdo con Bustamante et al. (2019) en su artículo *fundamentos de la calidad de servicio – El Modelo SERVQUAL*. Método sistémico exploratorio. Objetivo establecer la medición de calidad de servicio en los procesos de la organización. Instrumento artículos en base de datos PubMed, Science direct y Scopus del 2013 al 2018. Resultado 62 publicaciones, la mayoría de autores asiáticos, reconocen la escala SERVQUAL como un instrumento válido. Concluyen que pese haber transcurrido 30 años la escala mencionada sigue siendo aplicada en el contexto sanitario, las dimensiones de la escala pueden variar por lo cual se debe hacer pruebas de validez. La fuente será útil para explicar la técnica SERVQUAL en las instituciones públicas como la fiscalía de violencia.

Refiere Mendoza et al. (2018) en su artículo de investigación *el control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Método inductivo y deductivo. Objetivo establecer la importancia en las instituciones públicas del control interno, reduciendo riesgos, optimizando recursos a fin de contar con una

gestión financiera y administrativa adecuada. Instrumento bibliografía. Concluyó que el control interno reforzará el sistema administrativo vinculado al gasto público, mejorando plazos en la rendición de cuentas. La fuente será útil a fin de establecer la necesidad de control en la gestión de la fiscalía de violencia en cuanto a ingresos presupuestarios.

Sostiene Silva y Sánchez (2021) en su artículo *administración pública, agentes públicos y planeación social. Reforzando las perspectivas éticas del Derecho Administrativo para el desafío pandémico*. Objetivo analizar la planificación y sus diversas dimensiones sociales, políticas, técnicas desde el Derecho Administrativo Brasileño. Método descriptivo. Instrumento revisión documental. Concluyeron que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas y construir nuevos paradigmas de planeación a fin de adoptar políticas públicas y eficiencia del Estado. La fuente será de utilidad, para demostrar la importancia del planeamiento en la gestión.

Peñafort et al. (2020) en su artículo *calidad de servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL (2020)*. Objetivo usar el modelo SERVQUAL en una clínica con el fin de contar con criterios para medir

la calidad de servicio. Método cualitativo, no experimental. El instrumento encuesta a usuarios frecuentes y no frecuentes. La población 192 usuarios. Resultados 5 dimensiones de la técnica empleada donde se aprecia que las expectativas son mayores que las percepciones. Sobre calidad de la clínica se estableció en 0.81, no existiendo satisfacción del servicio. Concluyeron que el método SERVQUAL coadyuvo a identificar las percepciones y expectativas de los usuarios, la fiabilidad fue la dimensión más afectada. La fuente será útil a fin de identificar las percepciones de las usuarias y sus expectativas en el servicio que desean se les brinde en las fiscalías de violencia como el acompañamiento especializado, un trato digno y oportuno, gratuidad en el servicio, acceso a la justicia, etc.

Sinaluisa (2017) en su tesis titulada *modelo de gestión administrativo y financiero para la comercializadora de pinturas auto color para la ciudad de Riobamba, para el año 2017 Ecuador*. Objetivo implementar un modelo que mejore la gestión administrativa y financiera, optimizando sus recursos a través de una planificación adecuada. Método cualitativo. Instrumento encuesta. Población y muestra 6 personas. Resultado 100% sin información, 80% falta de capacitación. Concluyo que el área administrativa y financiera presentaba debilidades, la gestión era empírica no planificada. La fuente será útil para analizar las brechas

existentes en el objeto de estudio, identificando las debilidades y fortalezas institucionales.

En esa línea en Ecuador Vargas (2021) en su tesis *la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. Su objetivo fue calificar la gestión del registro civil y la calidad de servicio a los usuarios. Método descriptiva, analítica, explicativa y de campo. Como instrumento utilizó la entrevista, encuesta y observación. La población y muestra 399 funcionarios. Resultado calidad de servicio 50% regular, 32% bueno y 12% pésimo. En atención 50% opino bueno, 40% pésimo y 10% regular, por lo que se debe implementar estrategias de mejoramiento. Concluyo que si bien el registro civil de Babahoyo cuenta con una gestión ordenada, las usuarias refieren un servicio regular, mostrando inconformidad. La fuente será útil para identificar brechas y estrategias en la fiscalía de violencia.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional, tenemos los siguientes: Salas (2022) en su artículo científico *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho. 2021 Una revisión sistemática (2022)*. Método revisión bibliográfica. Objetivo determinar la relación de la

comunicación organizacional con la calidad de servicio. Población y muestra 25 publicaciones de los últimos 20 años. Instrumento material bibliográfico. Resultado en los años 2011, 2018, 2020 y 2021 hubo mayores publicaciones, siendo Perú, Colombia y España que tienen mayores publicaciones. Concluyó que tanto la comunicación organizacional y calidad de servicio tienen relación y consecuentemente este lo tiene con la gestión de calidad enfocado al cliente. La fuente servirá para analizar la gestión interna de la fiscalía de violencia.

Por su parte Izquierdo y Vallejos (2021) en su artículo *calidad de servicio en Instituciones Privadas y Públicas. Revisión Sistemática*. Objetivo medir la calidad de servicio. Método revisión documental. Instrumento modelo SERVQUAL y guía de análisis de importancia desempeño (IPA). Resultado la calidad de servicio no está conceptualizada depende de la percepción del cliente. El modelo SERVQUAL sirve para contar con una medición de la calidad en el sector público. Concluyeron que la calidad de servicio debe tener criterios que permitan medirla, no se puede dejar a la percepción de las personas.

Refiere Alvarado y Paca (2021) en su artículo *Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una institución prestadora de salud, Lima*. Objetivo analizar la

percepción que tuvieron los pacientes sobre calidad de servicio. Método cualitativo, básica, fenomenológico. Como población y muestra 7 usuarios y 3 prestadores de salud. Instrumento entrevista. Resultados atención no oportuna, regular empatía de los médicos con los pacientes. Concluyeron que el servicio puede ser medido en la medida que se responda a la inquietud del usuario. La fuente será útil para ahondar en las necesidades de la usuaria víctima de violencia y contar con estrategias adecuadas.

Agrega Morvelli (2021) en su artículo *enfoque de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020*. Objetivo establecer que enfoques se utilizan en la gestión pública en Latinoamérica y en el Perú. Método deductivo y análisis. Población y muestra, libros y revistas científicas. Instrumento material bibliográfico. Resultado se priorizo el enfoque por resultados con objetivos estratégicos y operativos. Se apreció al Perú con instituciones debilitadas. Concluyó que tanto en Latinoamérica y el Perú se han usado 05 enfoques priorizando la gestión por resultados. La fuente será útil para analizar los enfoques de gestión en las instituciones como la fiscalía de violencia.

Expresa Febres y Mercado (2020) en su artículo científico *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio*

de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú. Objetivo establecer la satisfacción de la calidad de servicio del paciente en consulta externa. Método descriptivo y transversal. Instrumento cuestionario. Resultado 60,3% de satisfacción, 86,8% seguridad y 80,3% empatía. Concluyeron que el Hospital debe implementar acciones estratégicas de mejora del servicio proporcionando atención de calidad al paciente. La fuente será de utilidad para demostrar la necesidad de contar con estrategias en el servicio de calidad.

Hernández et al. (2018) afirmaron en su artículo gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Objetivo analizar cómo usar la gestión de calidad en cualquier sector. Método reflexivo. Población y muestra teorías. Instrumento material bibliográfico. Concluyen que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad usando la mejora continua. La fuente será útil para analizar la gestión de calidad.

Expresa Torres et al. (2022) en su artículo gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud. Objetivo determinar en qué año y método se publicó artículos científicos de gestión administrativa y calidad percibida por los adultos mayores.

Método reflexivo. Población y muestra teorías. Instrumento material bibliográfico. Resultado no existe consenso sobre los conceptos de las dimensiones de la gestión que permita brindar servicios de salud y mejorar la percepción de adultos mayores. Concluyen que los adultos mayores buscan obtener como servicio capacidad del médico tratante, recursos, pero al ver carencias surge la demanda insatisfecha. La fuente será útil para analizar la gestión de calidad en las fiscalías de violencia, la misma que debe ser abordada de las necesidades y prioridades de la usuaria.

Señala Ropa y Alama (2022) en su artículo gestión organizacional un análisis teórico para la acción. Objetivo señalar la importancia de la gestión en todas las organizaciones. Método análisis. Población y muestra revistas. Instrumento material bibliográfico. Resultado se establece diferencias en los conceptos de administración y gestión como enfoques complejos de tipo holístico con el sistémico. Concluyen las organizaciones deben innovarse con nuevas tecnologías y teorías, existe una relación entre la teoría de la administración y los procesos de gestión.

Vilca (2018) en su tesis magistral *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Método

cualitativo, descriptivo. La muestra contó con 37 usuarias, 9 operadores de justicia. Instrumento entrevista. Resultados, los operadores de justicia tienen trato distante, falta de empatía, falta de intérpretes, dilación en la atención, falta de capacitación de los operadores jurídicos, etc.

Concluyó que el apoyo por parte de la policía, fiscalía y jueces es limitado en la atención. Las usuarias no están satisfechas con la calidad de servicio. La fuente es útil por cuanto se podrá identificar las brechas a nivel nacional que afrontan las usuarias víctimas de violencia.

Madrid (2021) en su tesis *implicancia de la gestión de despacho fiscal en la calidad de servicio que brindan las fiscalías superiores penales de Lima Centro, 2020*. Método cualitativo, básico, fenomenológico. Muestra 3 asistentes y 5 fiscales superiores. Instrumento entrevista. Resultado existe implicancia entre la gestión y calidad de servicio que brindan los fiscales superiores. Concluyo que la gestión y calidad de servicio que brindan los fiscales superiores es limitada por cuanto no se cuenta con recurso humano y materiales. La investigación tiene utilidad en cuanto que las fiscalías de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar presentan similares debilidades, ello conlleva a que el servicio de calidad que tanto añoran las usuarias victimas sea muy limitado, al no contarse con los suficientes recursos

presupuestarios, logísticos, humanos y de infraestructura a fin de dar un servicio eficiente y eficaz por los operadores jurídicos (fiscales y asistentes).

A continuación, se realizó la búsqueda de teorías que sostengan el marco conceptual referente a la primera categoría de gestión administrativa, por su parte Sánchez (1997) considera que en las instituciones públicas existe problemas relevantes en la toma de decisiones, burocracia, falta de concientización en la misión, visión y objetivos. Berry (2007) como se citó en Da-Fonseca et al. (2014) afirman que en las instituciones públicas la planificación estratégica debe estar sintonizada con su misión enfocada a resultados, descentralización, proyectada a las necesidades de los usuarios hacia la innovación.

Tradicionalmente tenemos a Fayol (1916) quien sostuvo que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar funciones que tienen que ser distribuidas entre el jefe y servidores de la organización. En esa línea Koontz y Weihrich (2004) afirman que existen cinco funciones de la administración, planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Paico (2017) refiriéndose a la gestión de un despacho fiscal ha afirmado que es un conjunto de medidas a fin de administrar el recurso humano, logístico, logrando una adecuada planificación,

organización, dirección y control de la unidad orgánica fiscal. Coincidimos con el autor en que las instituciones privadas y las públicas deben contar con una planificación adecuada que se sostenga en un diagnóstico situacional de la realidad del fenómeno social que se pretende enfrentar, teniendo una mirada prospectiva de los objetivos a alcanzar a corto, mediano o largo plazo, acorde a la visión y misión de la institución como ocurre con el Ministerio Público que tiene el deber de defender la legalidad, los derechos humanos e intereses públicos de la sociedad, teniendo como papel preponderante la representación del menor, de la familia, de la sociedad, velando por una recta administración de justicia, por lo que la gestión de sus recursos están ligados a lograr ello, en el caso que nos ocupa a la erradicación o disminución de la violencia en agravio de las mujeres e integrantes del grupo familiar en cualquiera de sus manifestaciones (física, psicológica, sexual, patrimonial).

Por su parte Robbins y Coulter (2014) consideraron cuatro funciones que los gerentes deben desarrollar en la gestión de una organización como planeamiento, organización, dirección y control.

En cuanto al planeamiento, Robbins y Coulter (2014) sostienen que en esta etapa se establecen objetivos, se

proporciona la dirección para acciones y criterios a fin de medir los logros conforme a la misión y recursos de la organización. Se realiza el análisis externo donde se examina tendencias, oportunidades y amenazas, así también se realiza el análisis interno donde se evalúa los recursos, capacidades, fortalezas, debilidades, se diseñan las estrategias, donde se prevé implementación de acciones, planes, etc. En esa línea Cano (2017) afirma que es un proceso por el cual los responsables de la institución trazan la ruta a seguir, diseñando objetivos, acciones estratégicas, la misión, visión de la organización, conociendo el contexto interno y externo de esta. Por su parte Ackoff (como se citó en Cano, 2017) señala planificar es visualizar el futuro que uno desea como los medios para conseguirlos. Las Fiscalías de Violencia contra la Mujer necesitan contar con una planeación adecuada con objetivos acordes a su visión y misión como lo hemos sostenido, su misión de perseguir el delito y representar a la sociedad, lo debe llevar a la convicción que sin planificación adecuada, no sólo se generaran brechas insalvables o inmanejables institucionalmente afectando la posibilidad de cumplir con su rol de persecutor del delito y defensor de la legalidad, una planificación consensuada y basada en una realidad tanto del fenómeno social de la violencia como de los recursos permitirá diseñar acciones estratégicas que den respuesta positiva, impactando en la sociedad hacia cambios importantes como la proscripción de estereotipos

o patrones socioculturales y el rechazo de la sociedad de toda forma de violencia en agravio de las mujeres y de poblaciones vulnerables inclusive como son nuestros niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes sin redes de apoyo, etc.

Respecto a la organización, Robbins y Coulter (2014) sostienen que es el proceso por el cual se dividen las actividades como la especialización del trabajo de los trabajadores, estableciéndose tareas específicas. La departamentalización que consiste en agrupar las actividades comunes a fin de trabajar de manera coordinada. En cuanto a la cadena de mando, que tiene que ver con la autoridad de establecer que hacer, la responsabilidad de los empleados y la unidad de mando del gerente. El tramo de control que tiene que ver con el número de empleados que puede manejar un gerente. Por su parte, Mendoza et al. (2018) la organización es un proceso que permite utilizar recursos materiales e interrelacionarlos con el personal, estableciéndose metas y objetivos comunes y división del trabajo. La organización fiscal implica distribuir el trabajo, realizar coordinaciones con el personal fiscal y administrativo, proporcionar recursos e información sobre los objetivos de la institución del despacho fiscal.

En cuanto a la dirección, Robbins y Coulter (2014) consideran que en esta etapa se realiza la coordinación y supervisión del trabajo a fin de alcanzar metas y objetivos aplicándose el enfoque organizacional que cuenta con tres áreas como el comportamiento individual, que tiene que ver con la actitud, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación de los empleados. El comportamiento grupal que incluye normas, roles, trabajo en equipo, motivación y aspectos organizacionales que incluye políticas y recursos. Teniendo en cuenta a Mendoza et al. (2018) la dirección es la función de influir en el personal a fin que contribuyan al logro de metas y objetivos debiendo para ello contar con liderazgo, comunicación y motivación.

Respecto al Control, Robbins y Coulter (2014) consideran que el control es un proceso necesario para monitorear, evaluar y poder realizar correcciones del desempeño laboral, el fin de cumplir con los objetivos trazados, proteger la organización y sus recursos. Señala 3 pasos, primero medición donde se puede usar observaciones personales, reportes orales, estadísticos y escritos. Segundo control financiero donde se sostiene que el gerente debe contar con 4 metas en finanzas, clientes, proceso interno. Tercero, el recurso del personal donde se puede medir el desempeño real con el estándar. Asimismo, Mendoza et al.

(2018) refiere que el control mide los resultados y se compara con los que se desean cumplir, buscando la mejora continua. Consideramos que a fin de contar con resultados el despacho fiscal debe contar con un mecanismo que pueda comparar los resultados con las metas y objetivos trazados, identificando errores u omisiones que se puedan presentar en el proceso, corrigiendo y reformulando nuevas acciones que coadyuven a lograr objetivos, visionando como impacto positivo la calidad de servicio al ciudadano.

En cuanto a la categoría de calidad de servicio la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N°27658 (2002) modificada por D. Legislativo 1446 (2018) señaló como objetivo principal que las instituciones deben optimizar la calidad de bienes y servicios y superar las brechas. Pizzo (2013) sostiene que la calidad de servicio se desarrolla por las organizaciones a fin de conocer expectativas de los clientes, para ello se debe dar un servicio ágil, flexible, oportuno, adecuado. India (2017) refiere que la calidad en la gestión pública forma parte de una cultura de cambios que busca la mejora continua, su fin es satisfacer expectativas y necesidades de los usuarios. En esa línea Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que la calidad de servicio es la vía para lograr satisfacción en el usuario. Los empleados de una organización cuanto más especializados están mejor calidad de servicio se da satisfaciendo a los clientes (Khanduri, 2021).

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversos modelos de calidad de servicio, la escuela norte europea y la norteamericana, la primera fue promovida por Gronroos (1982 y 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991) se basa en la tridimensionalidad de la calidad de servicio donde la opinión del cliente estableció la calidad buena o mala del servicio, este modelo no fue aplicado por cuanto no tenía evidencia empírica.

De otro lado, la escuela norteamericana de calidad de servicio se basa en los aportes de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) quienes crearon el modelo ServQual, siendo este modelo la diferencia entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado, la medición parte de la diferencia entre ambos. En esa línea Parasuraman, et al. (Como se citó en Piattini, 2019) señalan que es difícil medir la calidad de servicio por el usuario con respecto a la calidad de productos o bienes por cuanto este tiene que ver con la comparación de la expectativa del usuario con el desempeño real del servicio. Por su parte Vargas y Aldana de Vega (2014) mencionan a Zeithaml, Berry y Parasuraman como creadores del modelo de las brechas donde la calidad de servicio se deja a juicio del cliente que resulta de comparar las expectativas con la percepción del usuario sobre el resultado del servicio.

Peñaloza (2007) afirma que la calidad del servicio se proyecta a la satisfacción del cliente debiéndose proporcionar productos y servicios de calidad.

Las instituciones estatales deben visionar un servicio de calidad a favor de las usuarias de violencia y ello se plasma cuando se tiene acceso a la justicia recibándose acompañamiento desde la presentación de una denuncia, hasta la culminación de la investigación y posterior formalización al Poder Judicial. El deseo del usuario es conseguir justicia y para ello debe contar con operadores jurídicos especializados en el área penal, de género y con conocimientos en gestión administrativa, como así también debe contar con herramientas necesarias, planificando sus objetivos y acciones estratégicas.

Parasuraman, et al. (Como se citó en Piattini, 2019) conforme al modelo ServQual, desarrolla cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Fiabilidad, cumplir con el servicio prometido en el tiempo esperado.

Capacidad de respuesta, predisposición a brindar un servicio pronto, oportuno y adecuado. Se debe proporcionar comunicación adecuada y solución de problemas priorizando las necesidades del usuario.

Seguridad, capacidad de los empleados para generar credibilidad, confiabilidad e integralidad en los usuarios.

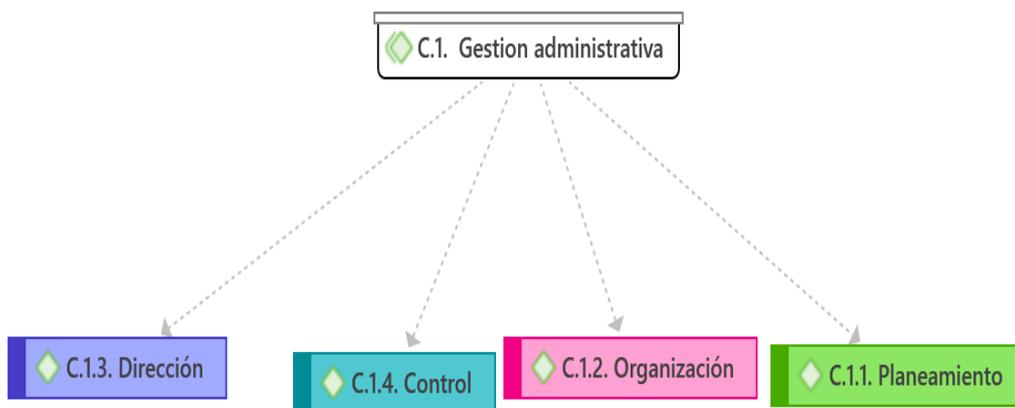
Empatía, capacidad de prestar una atención personalizada al cliente para ello el usuario debe tener accesibilidad, esfuerzo para dar un servicio conforme a las necesidades del usuario.

Elementos Tangibles, contar con recursos logísticos, humanos, infraestructura necesaria que permitan prestar un servicio adecuado a fin de obtener una percepción positiva del usuario.

La calidad de servicio nos orienta a evaluar los resultados alcanzados y esperados de la institución, un servicio relevante que requiere la usuaria víctima de violencia es una investigación pronta y oportuna por los fiscales y asistentes de función fiscal. Quienes tienen el deber de investigar el delito, representar a las víctimas, evitando la impunidad de los agresores, etc.

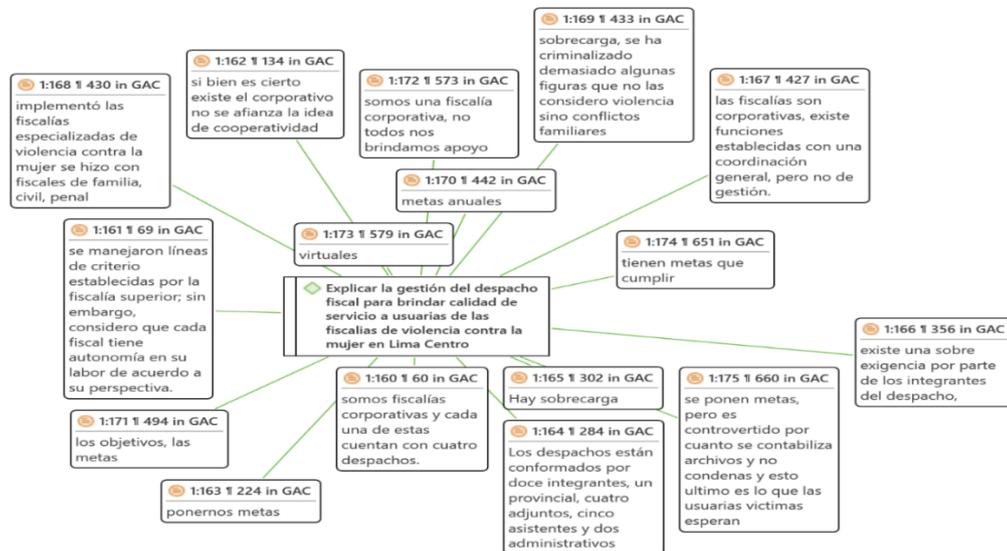
Luego de realizar la recolección de datos se presentan los hallazgos obtenidos, habiéndose contado con nueve entrevistados con experiencia en la labor fiscal de las fiscalías de violencia contra la mujer, seis fiscales y tres asistentes de función fiscal. Se utilizó la entrevista semi estructurada aplicándose de manera presencial. Posteriormente, se procedió a utilizar el software Atlas ti para ejecutar la triangulación, identificando las coincidencias y diferencias de las respuestas que proporcionaron los sujetos de estudio con el fin de interpretarlas. Cabe precisar que en el proceso de triangulación de las categorías, subcategorías y criterios se les asignó códigos para organizar los datos y obtener las respuestas de los entrevistados.

Figura 1. *Gestión administrativa*



Nota: Sub categorías de la categoría de Gestión Administrativa

Figura 2 Gestión y calidad de servicio del despacho fiscal

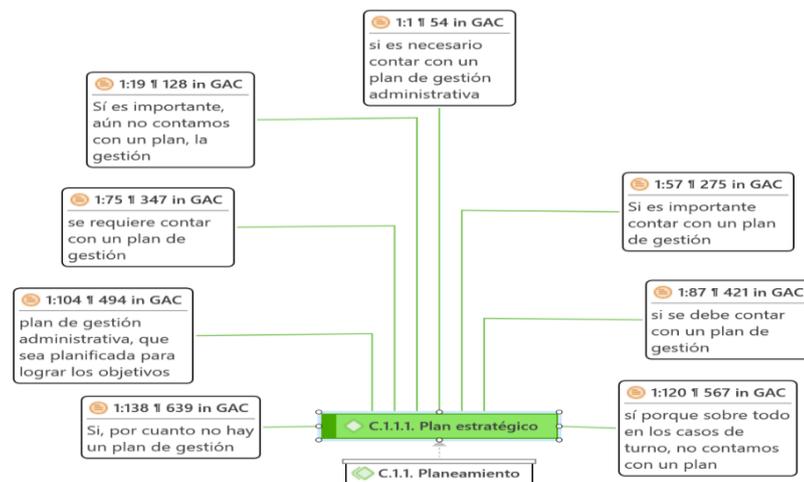


Nota: Coincidencias entre gestión y calidad de servicio del despacho fiscal

Con respecto a la figura 2 sobre el objetivo general la gestión del despacho fiscal para brindar calidad de servicio a las usuarias de las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro 2023, se muestran los resultados obtenidos de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 y A3 quienes coincidieron en que las fiscalías de violencia contra la mujer han sido implementadas con un sistema corporativo cada una de ellas lo conforman cuatro despachos fiscales, los mismos que cuentan con 12 integrantes, 5 fiscales y 7 administrativos. En Lima Centro se cuentan con 6 corporativos que hacen un total de 24 despachos fiscales los mismos que dependen de una coordinación general,

percibiendo los entrevistados falta de gestión. El entrevistado F6 refiere que la implementación de las fiscalías se realizó con operadores jurídicos de las especialidades civiles, familia y penal pese a que la competencia es penal. En esa línea la entrevistada F5 manifestó que debido a la sobrecarga fiscal se ha sumado la sobre exigencia al personal. Por su parte la entrevistada A3 agrega que existen metas, pero estas se centran en contabilizar archivos y no condenas siendo esta última la prioridad de las usuarias víctimas. Al respecto Ropa y Alama (2022) sostienen que en todas las organizaciones la gestión es importante debiendo innovar con tecnología y nuevas teorías. Por su parte Peña et al. (2022) señalan que es importante contar con herramientas de gestión a fin de cumplir objetivos. Asimismo, Morvelli (2021) afirma que en nuestro país se cuenta con instituciones debilitadas por falta de gestión pública. Se puede concluir que las fiscalías de violencia contra la mujer no perciben gestión pese a contar con una coordinación nacional, habiéndose implementado las mismas con operadores jurídicos de diversas especialidades como civil, familia, penal pese a que dichas fiscalías son de competencia penal por lo que la especialización en dicha materia es escasa, a ello se suma sobrecarga fiscal y sobre exigencia al personal no especializado, lo cual puede llevar a un servicio deficiente o escaso según sea el caso.

Figura 3. Plan de gestión administrativa

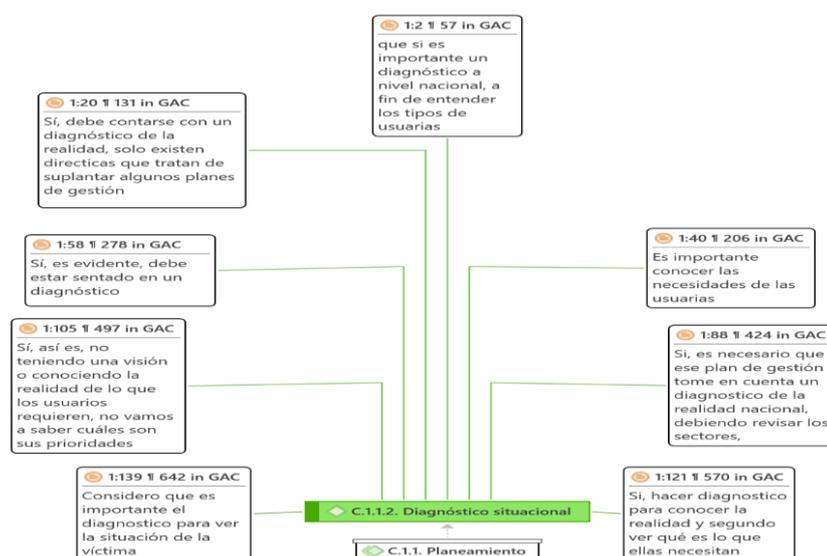


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio plan de gestión administrativa

Con respecto a la figura 3 sobre el criterio plan estratégico de la subcategoría planificación se muestran los resultados obtenidos de los entrevistados F1, F2, F4, F5, F6, A1 y A2 quienes coincidieron que las fiscalías de violencia no cuentan con un plan de gestión administrativa, consideran que la coordinación nacional debería contar con un instrumento de gestión por cuanto se vienen utilizando guías, directivas, protocolos, oficios múltiples, sin uniformización. En esa misma línea las entrevistadas A1, A3 coincidieron además que un plan de gestión administrativa proporcionaría planificación, metas, objetivos, buen desempeño, conforme a las necesidades de las usuarias víctimas. Al respecto Ropa y Alama (2022) señalan que es

relevante la gestión en las organizaciones. Por su parte Pérez et al (2022) señala que la gestión requiere de herramientas y se relaciona con una red de procesos. Morvelli (2021) señala que en nuestro país se cuenta con instituciones debilitadas requiriendo contar con planeamiento en la gestión pública. Se puede concluir que el planeamiento implica una exigencia que deben tener en cuenta las instituciones a fin de contar con un instrumento de gestión que cuente con objetivos y acciones estratégicas.

Figura 4 Diagnóstico situacional

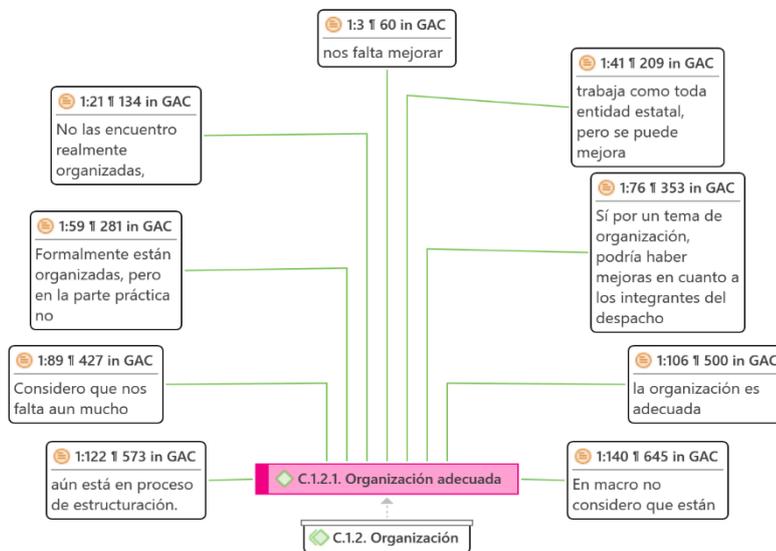


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio diagnóstico situacional.

En cuanto a la figura 4 sobre el criterio diagnóstico situacional de la subcategoría de planeamiento los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A1, A2 y A3 coincidieron en que es importante que un plan de gestión

administrativa sea elaborado tomando en cuenta un diagnóstico situacional de la realidad nacional, identificándose los problemas, necesidades y prioridades de las usuarias víctimas con el objeto de dar un servicio de calidad. En cuanto a la entrevistada A3 manifestó que es necesario conocer las barreras que tienen las víctimas para trasladarse a las fiscalías o Cámaras Gessell. Al respecto Sinaluisa (2017) afirma que una gestión empírica sin planificación tiene empresas débiles en sus áreas administrativas y financieras. Por su parte Berry (2007) como se citó en Da-Fonseca et al. (2014) establecen que en las instituciones públicas la planificación estratégica debe estar acorde con la misión, visión, enfocada a resultados y proyectada a las necesidades de los usuarios. Concluyéndose en este punto que es necesario contar con un plan de gestión administrativa en las fiscalías de violencia contra la mujer debiéndose realizar previamente un diagnóstico de la realidad a nivel nacional, identificándose brechas generadas y diferenciadas a nivel nacional atendiendo a las diversas realidades que cuenta nuestro país, priorizándose las necesidades y prioridades de las usuarias víctimas de violencia.

Figura 5 Organización adecuada

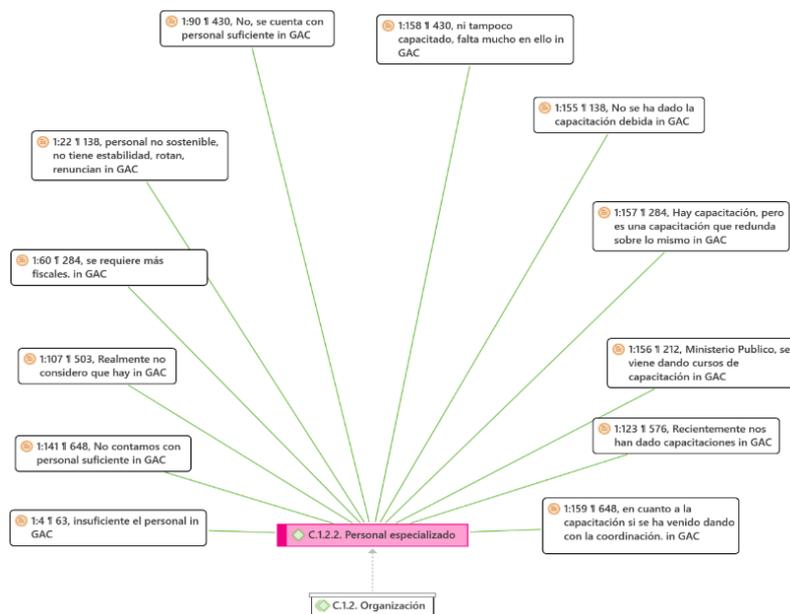


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio organización adecuada.

Con respecto a la figura 5 sobre el criterio organización adecuada de la subcategoría organización se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5 y F6, quienes coincidieron en que no existe una organización adecuada en las fiscalías de violencia pese a ser fiscalías corporativas no existe la figura del administrador es más formal que real, no se cuenta con una sede se encuentran los despachos dispersos en diversos edificios. Por su parte los entrevistados A1, A2 y A3 agregaron que no existe trabajo en equipo para mejorar las tareas, internamente la organización depende de cada despacho fiscal. Al respecto Fayol (1916) sostiene que administrar es prever, organizar, mandar, controlar funciones distribuidas entre el jefe y los

colaboradores. Esta afirmación coincide con Robbins y Coulter (2014) quienes afirman que la organización es el proceso en el cual se dividen las actividades. Asimismo, Morles (2020) manifiesta que la gestión está presente en los procesos organizacionales teniendo relación con la calidad de servicio. Se puede concluir que debido a las limitaciones no existe una organización adecuada a fin de distribuir el trabajo entre el jefe de despacho y el personal administrativo, debiendo ser una distribución conforme a las capacidades y especialización del personal con el objeto de dar un servicio de calidad.

Figura 6 Personal especializado

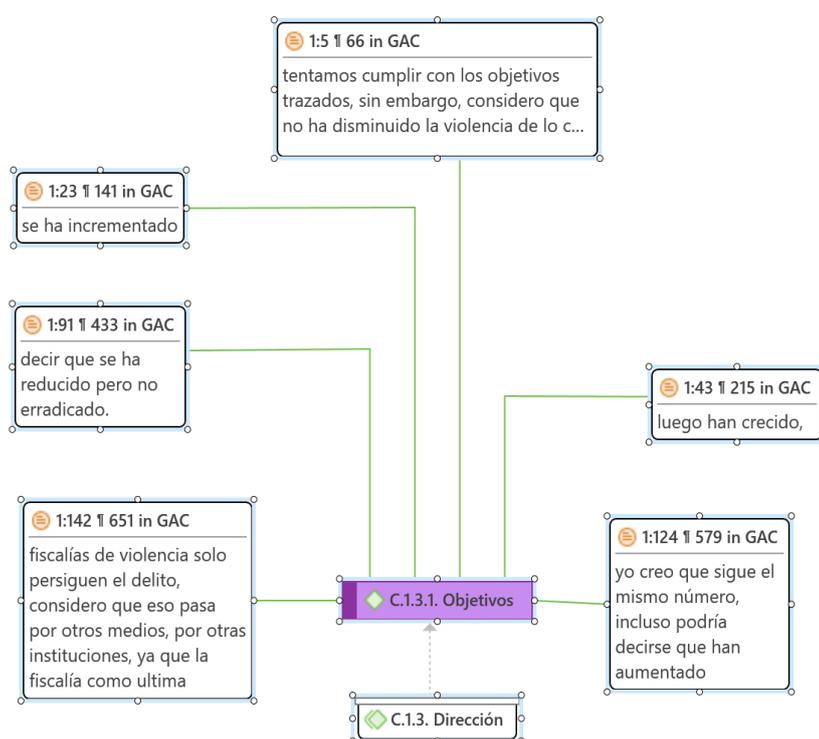


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas de criterio personal especializado.

Con respecto a la figura 6 sobre el criterio personal especializado de la subcategoría organización, se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A3 quienes han coincidido que el personal especializado es insuficiente ante la alta carga fiscal que manejan contando con personal no estable por cuanto renuncian o son rotados. Agrega la entrevistada E3 que el personal suele ser contratado con la modalidad de CAS o tercero generando inestabilidad, ante ello la especialización aún no se evidencia. En cuanto a la capacitación el entrevistado F4 menciona que las capacitaciones son redundantes no se evalúa los temas de especialización. Por su parte el entrevistado F6 enfatiza que desde el 2019 que se implementaron las fiscalías de violencia se convirtieron fiscalías de familia, civiles a penales por lo cual algunos operadores no cuentan con la especialidad penal. El entrevistado A3, agrega que la capacitación está a cargo de la Escuela del Ministerio Público. Al respecto Peña et al (2022) sostiene que la gestión de una organización se ve limitada por la falta de expertos. Por su parte Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que los empleados de una organización cuanto más especializados están prestan mejor calidad de servicio. En esa línea Mendoza et al. (2018) afirma que el recurso humano debe contar con metas y objetivos comunes. Concluyéndose que en las fiscalías de violencia desde su implementación no cuentan con personal suficiente, capacitado y especializado que

brinde un servicio eficiente y eficaz a las usuarias víctimas de violencia no priorizándose las necesidades o prioridades de estas al no contarse con personal altamente capacitado en materia penal, género, etc.

Figura 7 *Objetivos*

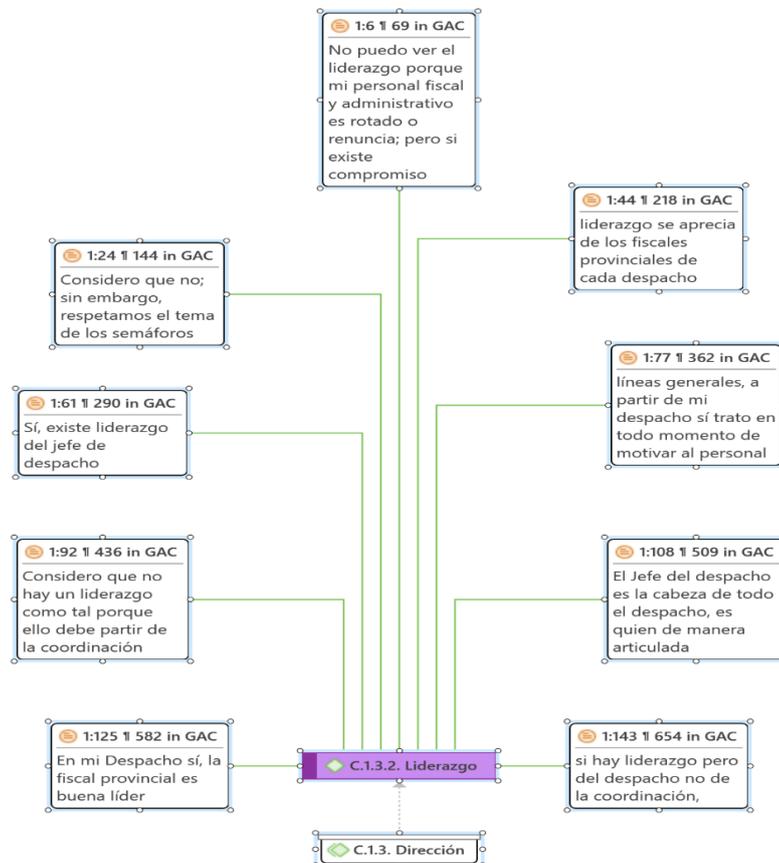


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio objetivos

Respecto a la figura 7 sobre el criterio objetivos de la subcategoría dirección se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3 quienes han coincidido que hacen

esfuerzos por alcanzar sus objetivos a fin de disminuir la violencia contra la mujer, perciben que las denuncias han aumentado por cuanto se denuncia más al existir mayor información a la sociedad. Por su parte el entrevistado F3 agrega que el aumento de denuncias tiene relación también con la migración. Los entrevistados F4, F5 y A3 consideran que la disminución de la violencia no depende sólo de la fiscalía sino de otras instituciones. En cuanto al entrevistado F6 señalo que hay una confusión entre conflictos familiares y delitos, que los archivos pueden hacernos percibir una disminución, pero no erradicación. Al respecto Robbins y Coulter (2014) consideran que en esta etapa de la gestión se busca alcanzar metas y objetivos. Así también, Febres y Mercado (2020) sostienen la necesidad de implementar objetivos y acciones estratégicas que lleven a una mejora del servicio. Por su parte Alvarado y Paca (2021), afirman que un objetivo es el servicio que debe ser medido conforme a las necesidades del usuario. Se puede concluir que los operadores jurídicos de las fiscalías de violencia pese a los esfuerzos realizados para alcanzar sus objetivos no logran ello debido a brechas o limitaciones existentes, no percibiendo la disminución y menos la erradicación de este flagelo siendo necesario contar con los recursos necesarios para alcanzar objetivos claros debiendo fortalecer los enlaces con otras instituciones que tienen como objetivos comunes.

Figura 8 Liderazgo

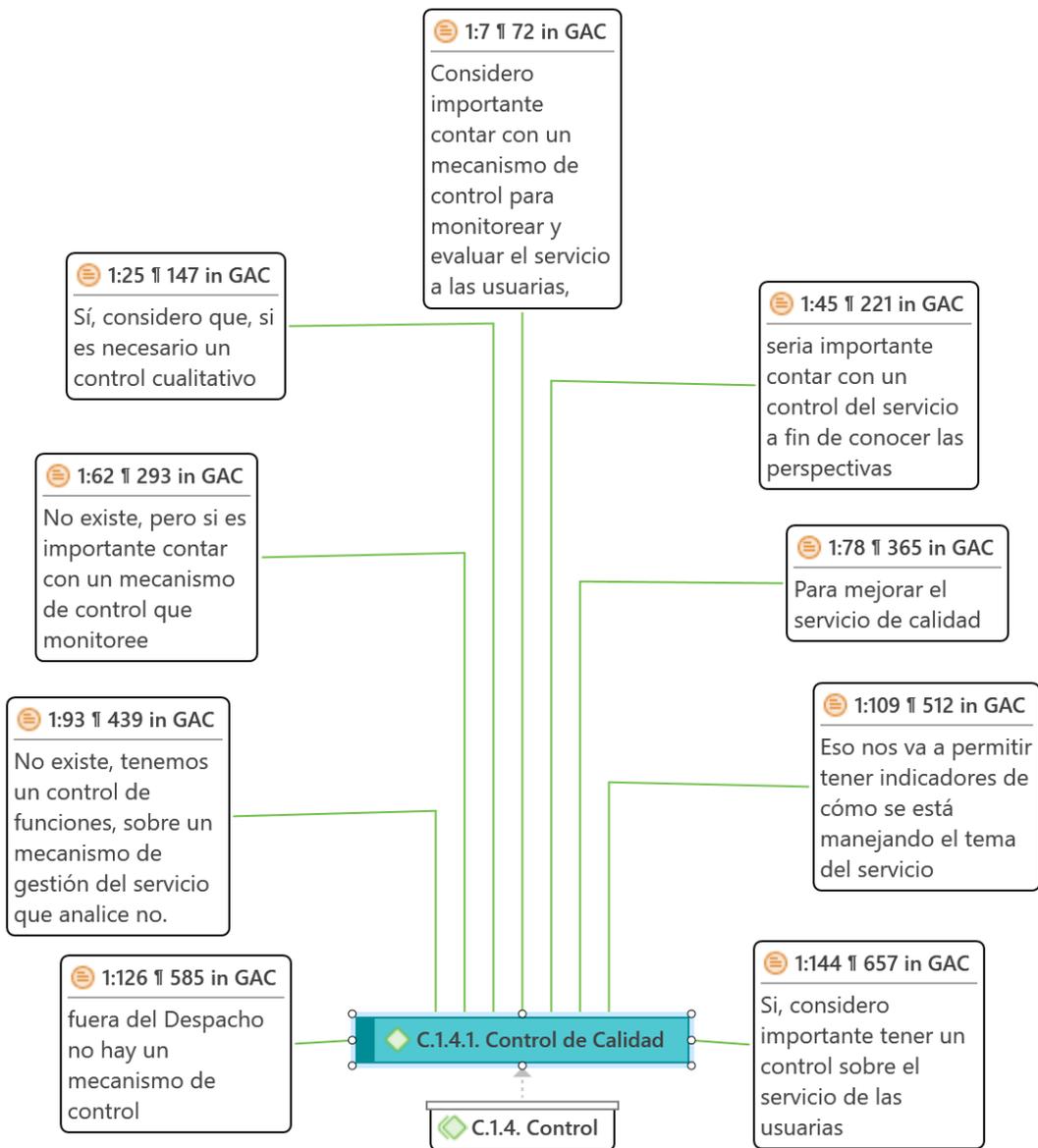


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio liderazgo.

Con respecto a la figura 8 sobre el criterio liderazgo de la subcategoría dirección se muestran los resultados de los entrevistados F1, F2 y F6 quienes han coincidido que no hay liderazgo desde la coordinación nacional de las fiscalías de violencia, sin embargo, hay compromiso en los despachos fiscales, contando con autonomía en sus funciones, no siendo suficiente porque la labor depende de otras instancias como logística, transporte, entre otros.

Coinciden que debido a la rotación de personal no se puede motivar o integrar. Por su parte los entrevistados F3, F4, F5 hacen una distinción, agregando que desde los despachos fiscales se trata de enseñar la mística al servicio, el rechazo de estereotipos, etc. Por su parte las entrevistadas A1, A2 y A3 coinciden en que el liderazgo lo aplican los jefes del despacho fiscal, no mencionando a la coordinación nacional. Mendoza et al. (2018) sostienen que la dirección es la función de influir en el personal a fin que contribuya al logro de metas y objetivos, debiendo contar con liderazgo. En esa línea Pérez et al (2022) afirma que el líder es quien debe implementar estrategias a fin de dar servicio de calidad al usuario. Al respecto se puede concluir la necesidad de contar con liderazgo desde la coordinación nacional al tratarse de un Sub. Sistema corporativo, no siendo suficiente contar solo con el liderazgo de los jefes de las unidades fiscales por cuanto se requiere uniformizar criterios, identificar necesidades propias del despacho, etc. integrar a los despachos fiscales, contando con objetivos comunes a favor de las víctimas de violencia.

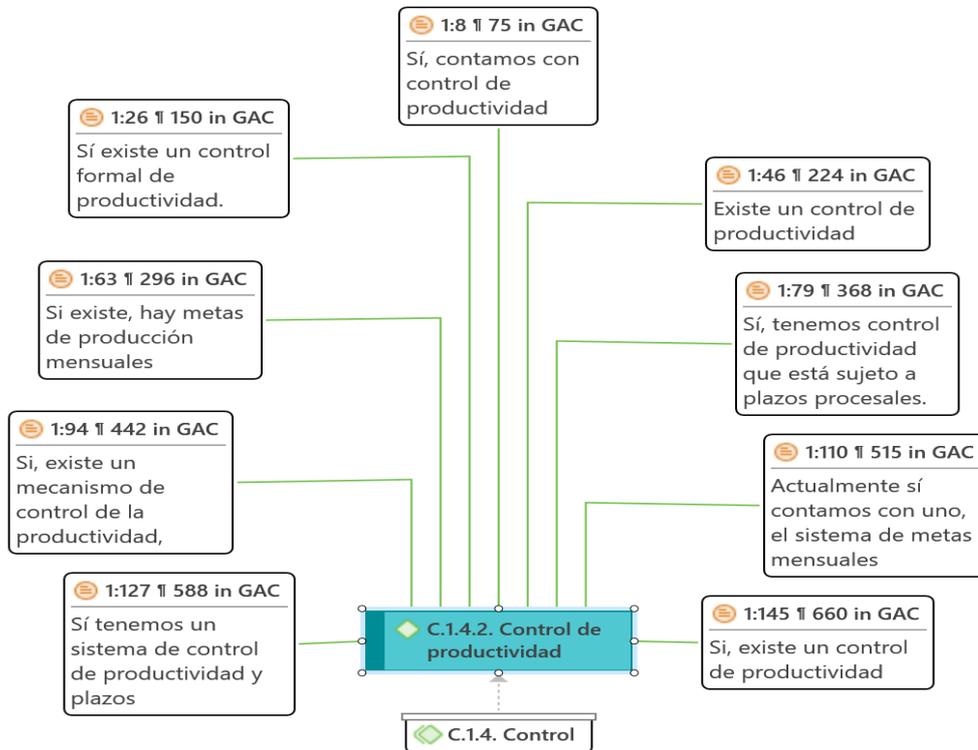
Figura 9. Control de calidad



Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio del control de calidad

Con respecto a la figura 9 sobre el criterio control de calidad, de la subcategoría control se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 y A3 quienes coincidieron en la necesidad de contar con un mecanismo de calidad de servicio a favor de las usuarias víctimas, identificando sus necesidades y prioridades en cuanto al servicio que desean tener. Agregan que sólo existe un control interno de funciones fiscales. Mendoza et al. (2018) sostiene que el control interno refuerza el sistema administrativo vinculado al gasto público. Por su parte Bustamante et al (2019) afirman que se requiere contar con medición de la calidad de servicio en los procesos de la organización. Se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer no cuentan con un control de servicio de calidad siendo necesario contar con ello a fin de conocer las necesidades y prioridades de las víctimas de este fenómeno social, brindándoles calidad de servicio.

Figura 10. Control de productividad

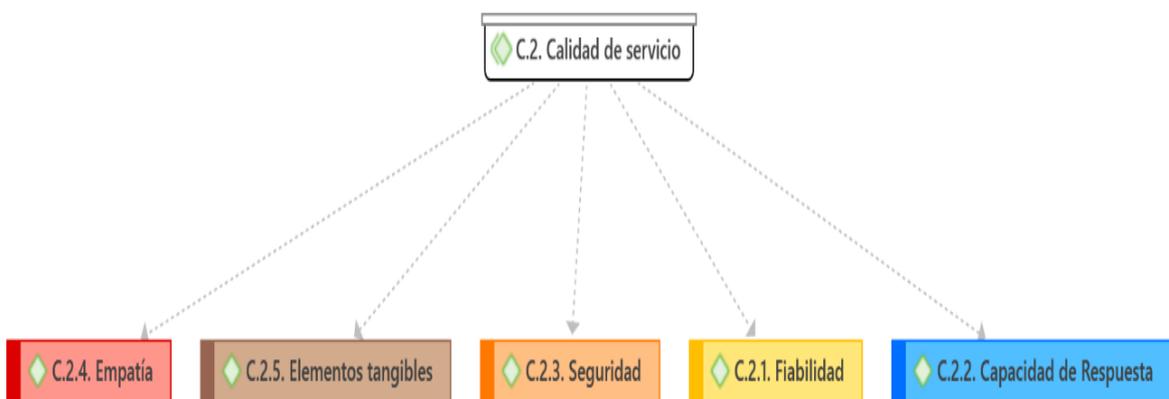


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de control de productividad

Con respecto a la figura 10 en cuanto al criterio de control de productividad de la subcategoría control se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A2 y A3 quienes han coincidido que existe formalmente un Control de productividad que consiste en establecer metas anuales distribuidas en 12 meses. El entrevistado F4 señala que cuentan con un semáforo que les avisa sobre el avance de su productividad y el entrevistado F5 señalo que discrepa con dicho control por cuanto no refleja un buen servicio de administración de justicia. Por su parte el entrevistado F6

agrego que los criterios no son adecuados por cuanto no se toma en cuenta audiencias o diligencias que requieren tiempo de preparación. En cuanto a la entrevistada A3 señalo que no se registran condenas solo archivos y esto no es lo que requieren las víctimas. Al respecto, Mendoza et al. (2018) afirman que el control mide los resultados y se compara con los que se desean cumplir. En esa línea Bustamante et al. (2019) sostienen necesario que las organizaciones cuenten con medición de calidad de servicio. Al respecto se puede concluir que si bien las fiscalías de violencia cuentan con un control de productividad este tiene limitaciones por cuanto no sinceran la real producción, contabilizándose archivos y no condenas no siendo ello la prioridad de la usuaria víctima.

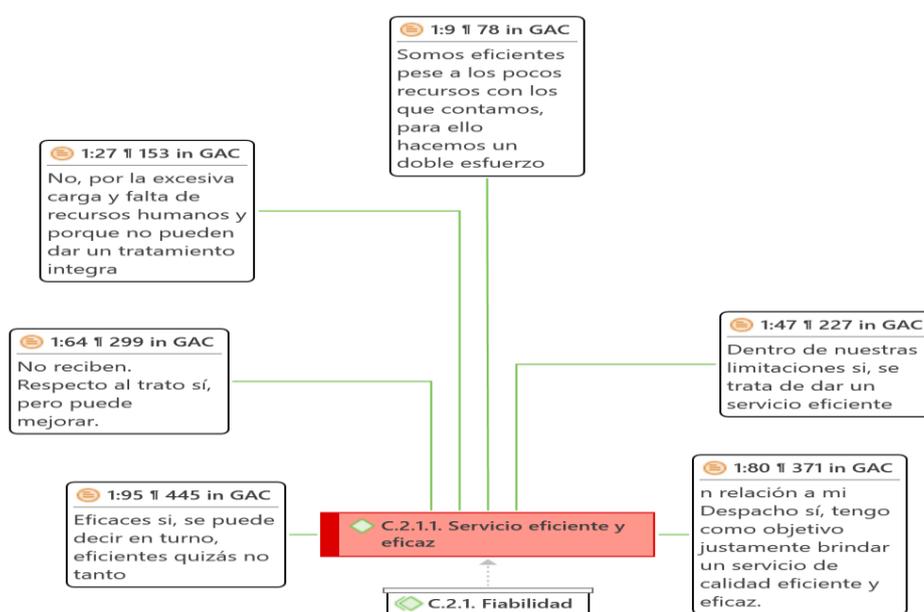
Figura 11 Calidad de servicio



Nota: Subcategorías de la categoría Calidad de Servicio.

Respecto a la figura 11 sobre la categoría calidad de servicio se tendrá en cuenta cinco subcategorías fiabilidad, empatía, elementos tangibles, seguridad, y capacidad de respuesta, desarrollándose los criterios correspondientes.

Figura 12 Servicio eficiente y eficaz

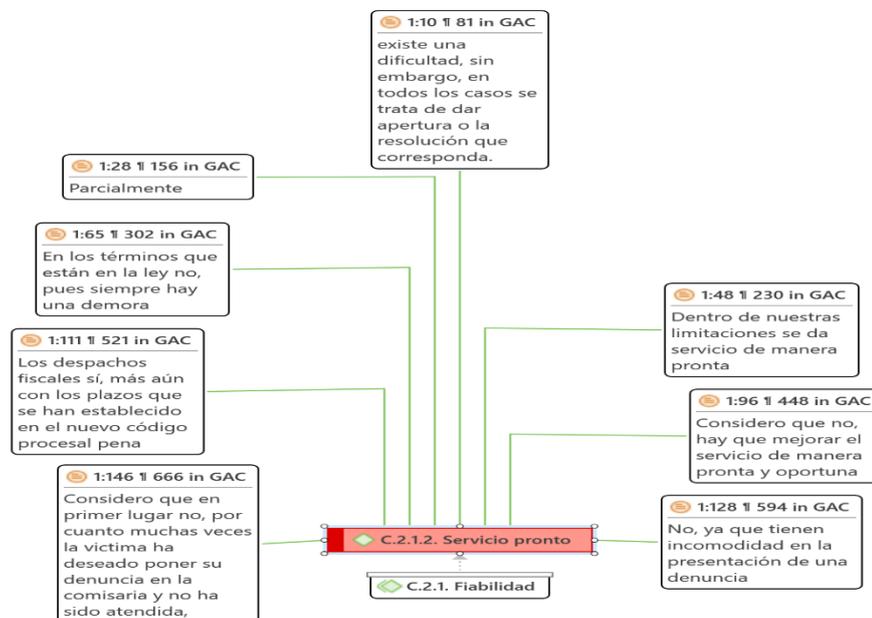


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio eficiente y eficaz

Respecto a la figura 12 sobre la categoría calidad de servicio subcategoría fiabilidad se muestra los resultados de los entrevistados F2, F3, F4, A2, A3 quienes coinciden en que no se da un servicio eficiente y eficaz por cuanto existen limitaciones, no se cuenta con recursos humanos, infraestructura, espacios adecuados, etc. En cuanto a los entrevistados F1, F5 estos difieren y manifiestan que si dan

un servicio eficiente y eficaz. El entrevistado F6 considera que son eficaces cuando están en turno fiscal más no eficientes porque existen problemas como por ejemplo de conectividad. Al respecto Silva y Sánchez (2021) afirman que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas y construir nuevos paradigmas de planeación, a fin de tener eficiencia. Por su parte Hernández et al (2018) concluyen que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad usando la mejora continua. Concluyéndose que la mayoría de operadores jurídicos consideran que no se presta un servicio eficiente y eficaz debido a la existencia de limitaciones, carencia de recursos materiales, humana, logística.

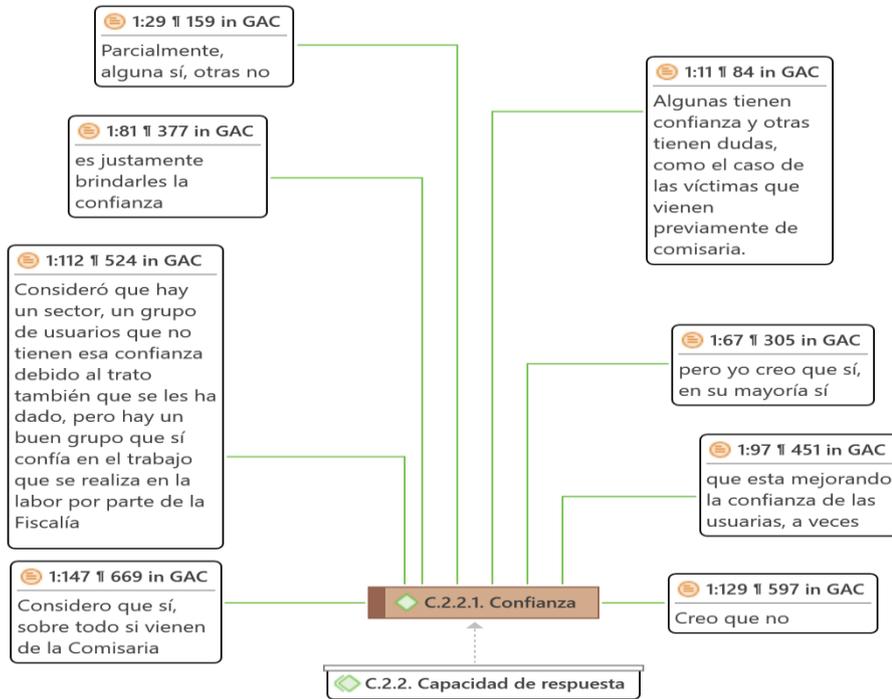
Figura 13 Servicio pronto



Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio pronto.

Con respecto a la figura 13 sobre el criterio servicio pronto de la subcategoría fiabilidad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A2 quienes coincidieron en que existe limitaciones en los despachos fiscales ya que cuentan con alta carga fiscal. En cuanto a los entrevistados A1 y A3 manifestaron que la demora de los casos está en la Comisaria que no remiten oportunamente los actuados. Al respecto Pizzo (2013) afirma que la calidad de servicio se debe brindar de manera ágil, flexible, oportuna y adecuada. Por su parte Peñafort et al (2022) afirma que el método SERVQUAL identifica las percepciones y expectativas de los usuarios. Concluyéndose que no se presta un servicio pronto a las usuarias victimas debido a que cuentan con alta carga fiscal, iniciándose la demora en las Comisaria que no envían las denuncias en los plazos establecidos.

Figura 14 Confianza

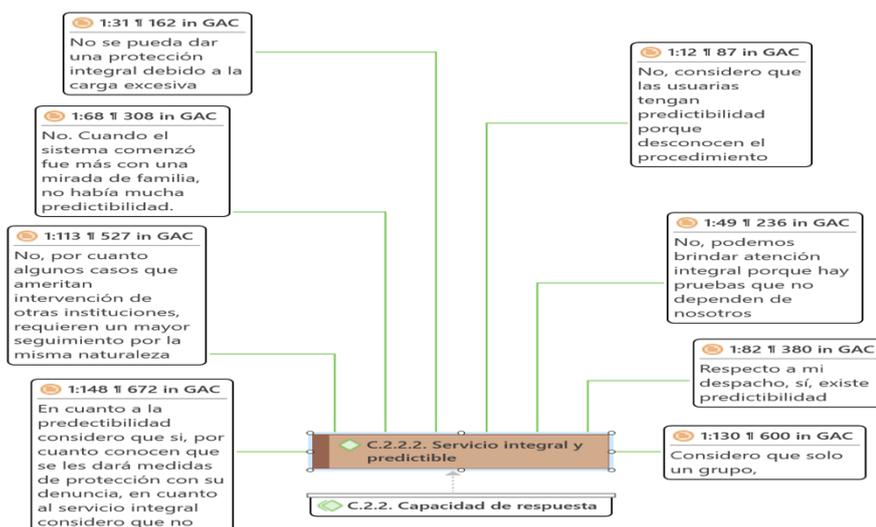


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio confianza.

Con respecto a la figura 14 del criterio confianza de la subcategoría capacidad de respuesta se muestra los resultados de los entrevistados F1, F4, F6, A1, A3 coincidiendo que algunas usuarias muestran desconfianza en el sistema sobre todo las que vienen de la comisaria, otras confían en la fiscalía como personas adultas mayores, personas con discapacidad. Por su parte la entrevistada A2 refiere que a veces las usuarias no creen en el sistema debido a que los medios de comunicación no ayudan. El entrevistado F2 agrega que es parcial y eso se refleja en las

quejas que presentan las usuarias por la demora en el servicio. Al respecto Peñaloza (2007) refiere que la satisfacción del cliente se proyecta a la calidad del servicio que desea recibir. Así también Vilca (2018) afirma que los operadores de justicia tienen falta de empatía, las usuarias no están satisfechas de la calidad de servicio. Concluyéndose que existe desconfianza de las usuarias víctimas del servicio que prestan las fiscalías de violencia debido a la demora iniciándose está en la comisaría evidenciándose quejas al respecto.

Figura 15 Servicio integral y predecible.

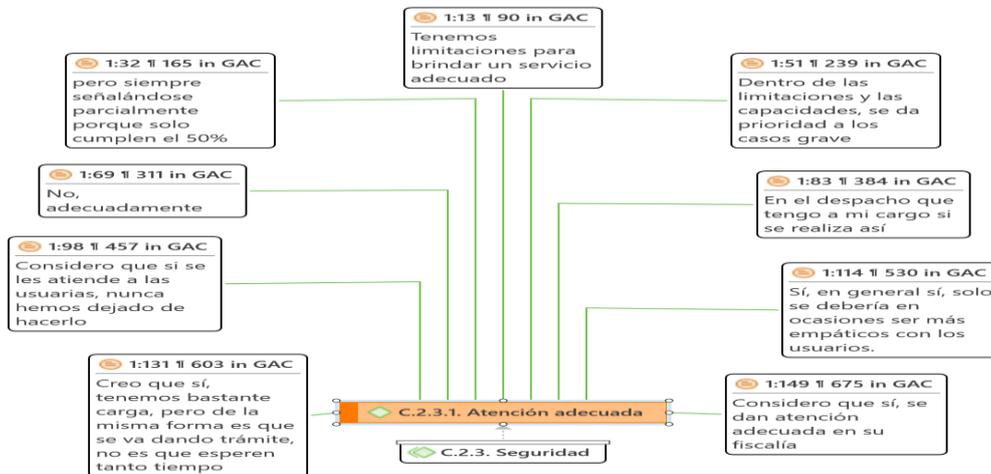


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio servicio integral y predecible.

Con respecto a la figura 15 del criterio servicio integral y predecible de la subcategoría capacidad de respuesta se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, A3 quienes coincidieron en manifestar que las usuarias

víctimas no perciben un servicio integral y predecible por cuanto no cuentan con información del procedimiento a seguir, existe sobrecarga fiscal y falta de recursos humanos. En cuanto a la entrevistada F5 esta discrepa y refiere que si hay predecibilidad en su despacho porque trata que sus disposiciones sean uniformes en casos similares. En cuanto al entrevistado F6 señaló que en la medida posible existe predecibilidad por cuanto la usuaria puede hacerse falsas expectativas al confundir un delito con un conflicto, no hay servicio integral, por cuanto se requiere de otros servicios como el científico, legal, etc. Al respecto Vilca (2018) afirma que el apoyo de la policía, fiscalía y juzgado es limitado en la atención no estando satisfechas las usuarias de la calidad de servicio. Por su parte Silva y Sánchez (2021) afirman que los juristas deben reflexionar sobre el cambio de conductas ineficaces administrativas. Se puede concluir que las usuarias víctimas no perciben un servicio integral y predecible debido a que se requiere de otros servicios como los científicos, legales, etc. En cuanto a la predecibilidad las usuarias carecen de información sobre el procedimiento a seguir lo cual genera que no pueden proyectarse como se tramitará y concluirá su investigación penal.

Figura 16 Atención adecuada.

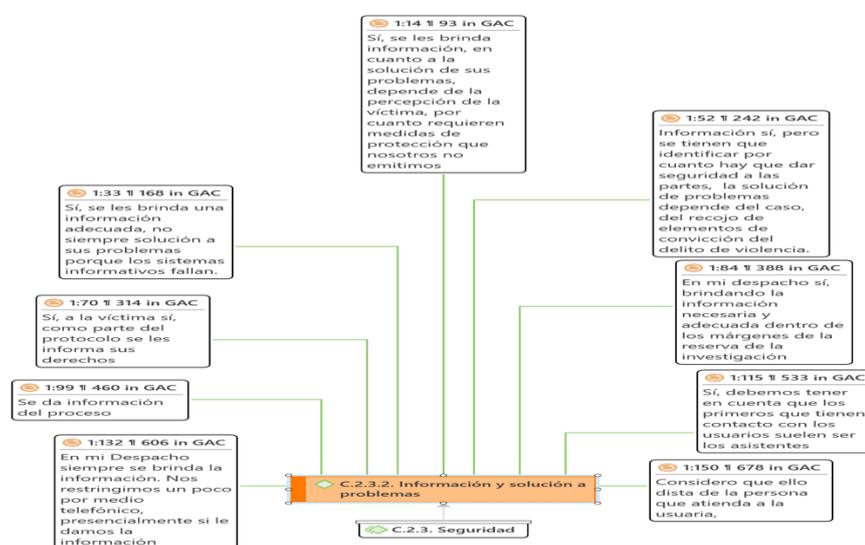


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de atención adecuada.

Respecto a la figura 16 del criterio de atención adecuada de la subcategoría seguridad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F4, F6 quienes coinciden que existen limitaciones para dar una atención adecuada existiendo diferencias entre usuarias que tienen defensa cautiva y aquellas que no. En cuanto al entrevistado F3 señalo que no se puede dar una atención adecuada por cuanto muchas pruebas no dependen de la fiscalía. Por su parte los entrevistados F6, A2 y A3 agregan que se le atiende a la usuaria, pero faltan recursos para ello. Al respecto Vilca (2018) afirma que el apoyo de la policía, fiscalía y juzgado es limitado en la atención no estando satisfechas las usuarias de la calidad de servicio. Por su parte, Vargas

(2021) sostiene que un servicio regular lleva a la disconformidad de las usuarias. En esa línea India (2017) manifiesta que la calidad en la gestión pública tiene como fin satisfacer expectativas y necesidades de las usuarias. Concluyéndose que, debido a limitaciones existentes en las fiscalías de violencia como sobrecarga fiscal, falta de coordinación interinstitucional, entre otros no se puede prestar una atención adecuada a las víctimas de violencia.

Figura 17 Información y solución de problemas

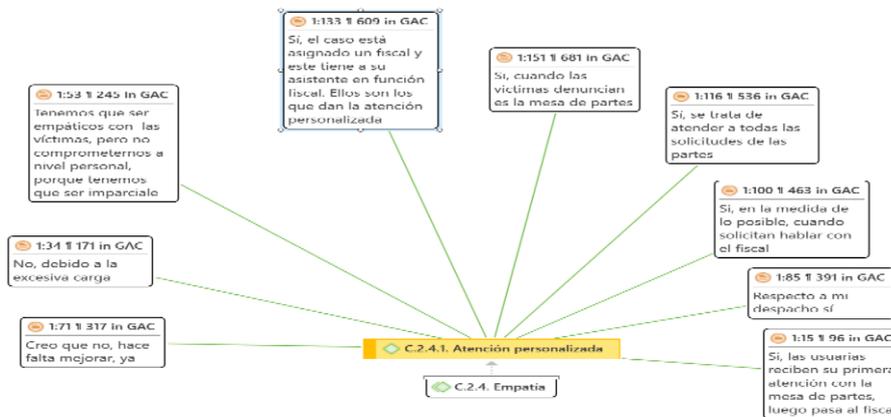


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio información y solución a problemas.

Con respecto a la figura 17 del criterio información y solución a problemas de la subcategoría seguridad se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1 quienes coinciden que se brinda información a las víctimas dentro de los márgenes de la reserva, en cuanto

a la solución de sus problemas se les informa que la fiscalía de violencia investiga el delito y que no emiten medidas de protección por cuanto estas son de competencia de los juzgados especializados de familia en la sub especialidad de violencia. La entrevistada A2 agrega que se da información de manera presencial no telefónica por motivos de seguridad, así también se cuenta con un horario de atención para ello. Al respecto Parasuraman, et al. (1985) afirman que la capacidad de respuesta implica comunicación y solución a los problemas en atención a las necesidades del usuario. Por su parte Torres et al. (2022) sostienen que las personas buscan obtener como servicio la capacidad del empleado, recursos, pero al percibir carencias surge la demanda insatisfecha. Concluyéndose que se brinda información a las víctimas del procedimiento penal teniéndose en cuenta los márgenes de reserva del caso. En cuanto a la solución de problemas existe limitaciones por cuanto las usuarias siguen dos procesos uno tutelar de protección donde el juez competente emite medidas de protección y otro penal de investigación del delito por fiscalía, por lo cual es necesaria la información a las usuarias.

Figura 18 Atención personalizada.

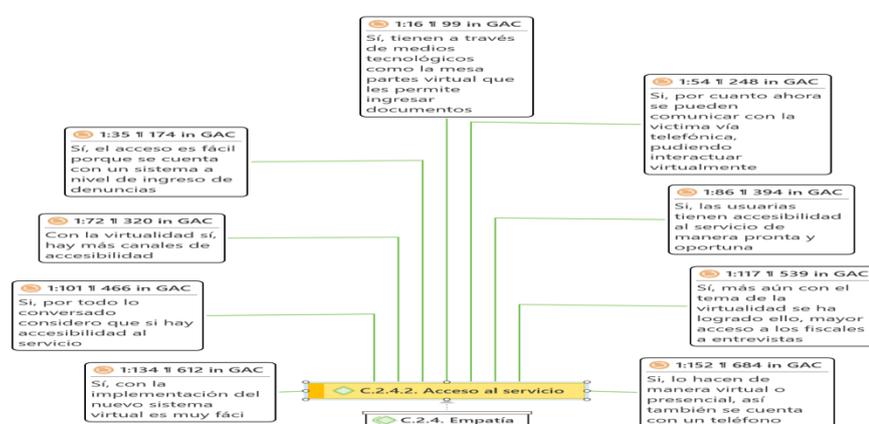


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de atención personalizada.

Con respecto a la figura 18 del criterio de atención personalizada la subcategoría empatía se muestra los resultados de los entrevistados F1, F4, F5, F6, A1, A2 Y A3 quienes coincidieron que las usuarias reciben una atención personalizada desde la mesa de partes luego pasa al asistente de función fiscal y al fiscal a cargo del caso. En cuanto al entrevistado F2 discrepa y refiere que no se da una atención personalizada debido a la sobrecarga fiscal. Por su parte el entrevistado F3 señaló que los operadores jurídicos deben ser empáticos, pero no comprometerse pues debe ser imparciales, el acompañamiento a la víctima se hace por programas como UDAVIT. Al respecto Vilca (2018) afirma que los operadores jurídicos tienen falta de atención al usuario por lo que no consiguen que estos estén satisfechos del servicio. Por su parte Parasuraman, et al. (1985)

sostienen que una atención personalizada se basa en la accesibilidad al servicio conforme a sus necesidades del cliente. Pudiéndose concluir que en las fiscalías de violencia se da una atención personalizada desde que ingresa su denuncia a mesa de partes y se designa al fiscal a cargo del caso.

Figura 19 Acceso al servicio

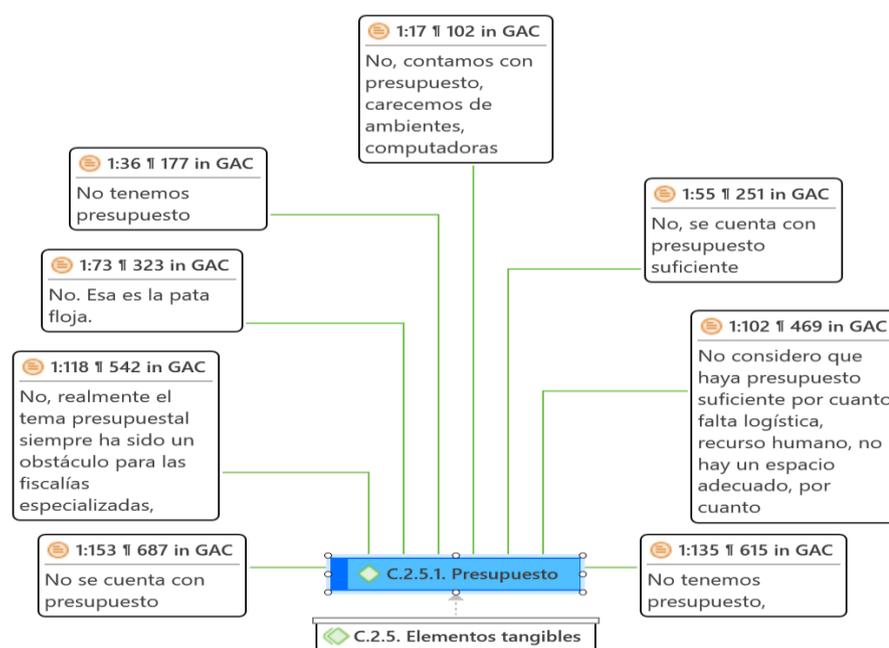


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de acceso al servicio.

Con respecto a la figura 19 del criterio de acceso al servicio de la subcategoría empatía se muestran los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2 Y A3 quienes coinciden que, si cuentan con acceso a servicios a través de medios tecnológicos contándose con una mesa de partes virtual, teléfonos de fiscalía realizándose diligencias virtuales. Al respecto. India (2017) manifiesta que la calidad en la gestión pública tiene como fin satisfacer expectativas

y necesidades de las usuarias Por su parte Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que la calidad de servicio es la vía para lograr la satisfacción del usuario. Concluyéndose que las fiscalías de violencia contra la mujer cuentan con acceso a servicios virtuales como mesa de partes virtual, diligencias virtuales, etc.

Figura 20 Presupuesto

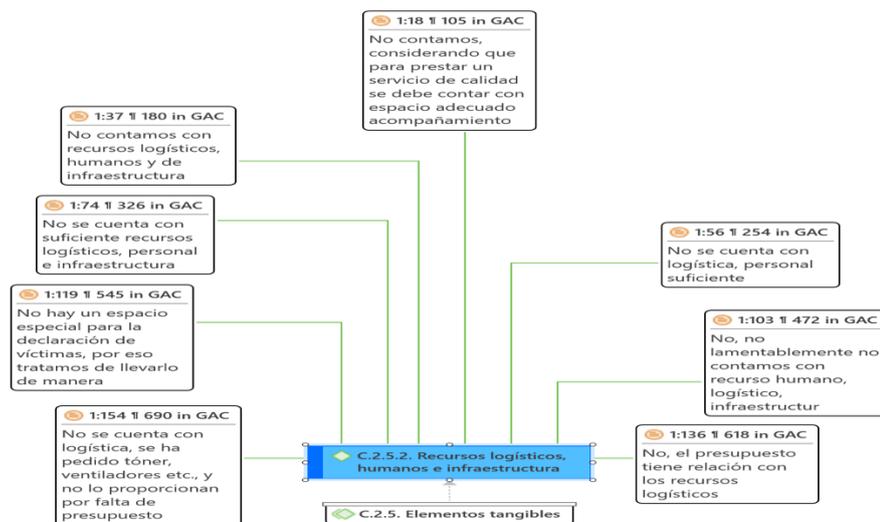


Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de presupuesto

Con respecto a la figura 20 del criterio presupuesto de la subcategoría elementos tangibles se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, A2 y A3 quienes

coinciden que no se cuenta con presupuesto suficiente para las fiscalías de violencia contra la mujer, existe insuficiente recurso humano, logístico, infraestructura, etc. En cuanto a la entrevistada F5 agrego que se desconoce el presupuesto de las fiscalías. Al respecto Hernández et al. (2022) afirman que la gestión de calidad lleva a conseguir eficiencia, competitividad y productividad para ello se requiere recursos. Peña et al. (2022) sostienen que una buena gestión necesita contar con herramientas a fin de cumplir con objetivos. Concluyéndose que las fiscalías de violencia carecen de presupuesto para optimizar el subsistema corporativo de fiscalías de violencia contra la mujer no contando con instrumentos y mecanismos necesarios para dar un servicio de calidad a la usuaria víctima.

Figura 21 Recursos logísticos, humanos e infraestructura



Nota: Coincidencias y diferencias de las respuestas del criterio de recurso logístico, humano e infraestructura.

Con respecto a la figura 21 del criterio de recursos logísticos, humanos e infraestructura de la subcategoría elementos tangibles se muestra los resultados de los entrevistados F1, F2, F3, F4, F6, A1, A2, A3 coincidiendo que en las fiscalías de violencia no se cuenta con recursos logísticos, humanos y de infraestructura. La entrevistada A1 agrega que las fiscalías se encuentran dispersas en dos edificios pese a ser corporativas por ello no se puede coordinar el trabajo, en la actualidad se prefiere el trabajo virtual ya que los ambientes se encuentran tugurizados. Al respecto Ropa y Alama (2022) sostienen que las organizaciones deben innovar con nuevas tecnologías y teorías. Por su parte, Mendoza et al. (2018) afirman que la organización es un proceso que permite utilizar recursos materiales e interrelacionarlos con el personal. Concluyéndose que las fiscalías de violencia contra la mujer carecen de recursos humanos, logísticos y de infraestructura, pese a ser un subsistema corporativo encontrándose con ambientes tugurizados y sin recurso humano y logístico.

Ante el fenómeno social de la violencia contra la mujer, nuestro país requiere de una intervención estatal adecuada que cumpla con los objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo para reducir la violencia contra la mujer en todas sus formas. Un avance importante ha sido la promulgación de la ley 30364 – Ley de Prevención, Sanción

y Erradicación de la Violencia contra la Mujer e integrantes del grupo familiar, que entra en vigencia de manera automática el 23 de noviembre del año 2015, desde ese momento nuestro país se vio obligado a diseñar e implementar instrumentos en la administración de justicia con el fin de reducir o erradicar la violencia en agravio de las mujeres en todas sus modalidades.

En países de la región no están ajenos a esta problemática que golpea a diversas clases sociales y ámbitos. Podemos sostener que hemos avanzado unos más que otros en la visibilidad de las causas y efectos de este problema social, debido a las concepciones y conductas machistas de hombres y mujeres que generan roles y estereotipos que traen como consecuencia discriminación y desigualdades en la sociedad en su conjunto.

Un paso importante ha sido la ratificación de convenciones y tratados como la Convención sobre todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW) y la Convención para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra la mujer (Convención de Belem Do Para), contándose con lineamientos normativos e instrumentales para mirar de manera prospectiva hacia un futuro sin violencia y con desarrollo sostenible al atacarse las causas profundas de un mal endémico, multicausal en nuestras sociedades que se

ven reforzadas aun por el mantenimiento de roles socioculturales sexistas. El sistema de administración de justicia es uno de los más importantes para ejecutar tales lineamientos e implementar instrumentos como en la policía nacional, fiscalía, poder judicial y otras instituciones ligadas a repeler y combatir este fenómeno social, por lo que es de suma importancia tomar decisiones acertadas que logren el fin de disminuir o erradicar la violencia en nuestro país.

Debemos reconocer que la ley trajo a nuestro país un cambio paradigmático a fin de integrar diversos enfoques como: género, interseccionalidad, interculturalidad, integralidad, derechos humanos entre otros; por ende, los Estados deben adoptar medidas para sancionar a los agresores y reparar a las víctimas, siendo relevante la aplicación del principio de Debida Diligencia, debiéndose brindar trato digno a la víctima, acompañamiento y acompañamiento, inmediatez en la atención, auxilio inmediato, atención pronta y oportuna, recursos, reparación, etc.

La violencia basada en género hace a las mujeres y niñas especialmente vulnerables a los abusos y violencia que se generan en una sociedad machista, la misma que se ve incrementada por las dificultades que se presentan en todos

los ámbitos de la sociedad y uno de ellos es al acceso a contar con una justicia pronta y oportuna, justificándose la implementación de medidas positivas donde las mujeres sean parte del cambio que se requiere en los diversos sectores de la sociedad. Podemos sostener que en nuestro país aún las instituciones de administración de justicia pueden dar respuestas estereotipadas al investigar casos de violencia contra la mujer, sea por la falta de especialización y concientización de los operadores jurídicos, evitando ello que se investigue y también se juzgue sin perspectiva de género, estando presente la naturalización del fenómeno y por consiguiente su tolerancia, siendo ello un peligro para alcanzar justicia por las víctimas de violencia.

En el ámbito del sistema de justicia, hoy podemos sostener la necesidad imperiosa de juzgar con perspectiva de género, pues no basta contar con legislación internacional y nacional de “última generación”, si al momento de aplicar esta perspectiva el operador jurídico aún utiliza estereotipos en las resoluciones emitidas o en el lenguaje que utiliza, poniendo en riesgo la confianza y predictibilidad de la resolución de casos a favor de las víctimas. En cuanto a los instrumentos internacionales sobre protección a la mujer, estos cuentan con estándares entre ellos la debida diligencia o la protección reforzada del Estado, lo cual lleva a identificar el deber del Estado a través de sus autoridades pertinentes de actuar sin dilación,

realizando una investigación imparcial, efectiva, buscando la verdad de los hechos, analizando de forma diferenciada todas las violaciones de derechos fundamentales que se den. Se debe tener en cuenta que el Estado tiene el deber de implementar acciones a fin de rechazar toda forma de violencia en agravio de las mujeres, como buscar estrategias para erradicar dicho fenómeno, brindando confianza a las víctimas a través de sus autoridades, es por ello que se tiende a la especialización de los operadores jurídicos y científicos quienes puedan desarrollar sus funciones con perspectiva de género, impartiendo una justicia equitativa y sin sesgo alguno, proscribiendo toda forma de discriminación o exclusión que genere un obstáculo para llegar a conseguir la igualdad de hombres y mujeres en las sociedades como la nuestra.

En nuestro país, el 29 de abril de 2019, los integrantes del Foro del Acuerdo Nacional, aprobaron por consenso la Visión del Perú al 2050, el mismo que cuenta con cuatro ejes, el primero busca alcanzar la igualdad de oportunidades, proscribir toda forma de discriminación sin distinción de género, ello nos lleva avizorar un país donde se accede a los servicios básicos como la educación, salud, agua, vivienda y seguridad ciudadana, etc. Por su parte el objetivo 5 de la Agenda 2050, busca empoderar a las mujeres y las niñas, en sus capacidades y potencialidades, rechazando todo tipo de discriminación y violencia, así

también busca que cuenten con oportunidades en sectores como salud, educación, trabajo, acceso a recursos productivos, participación equitativa. El fin es lograr en los países de la región sociedades justas e inclusivas, eliminando o reduciendo barreras que obstaculizan la igualdad de hombres y mujeres en los ámbitos privados o públicos.

Por todo lo antes señalado y de las coincidencias y diferencias recabadas en la presente, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

Primero: Respecto al objetivo general se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer se encuentran constituidas en un sub sistema corporativo el mismo que está conformado por un corporativo con cuatro despachos fiscales. En Lima Centro se han implementado 6 corporativos, 24 despachos, percibiéndose falta de gestión para cumplir con las políticas públicas contra la violencia contra la mujer, existiendo brechas como insuficiente presupuesto, recurso humano, infraestructura y logística, lo que genera sobrecarga fiscal, demora en los procesos, no especialización, falta de coordinación interinstitucional, etc.

Segundo: En cuanto al objetivo específico 1 se concluye que las fiscalías de violencia contra la mujer en Lima Centro 2023 carecen de un plan de gestión administrativa con

objetivos y acciones estratégicas alineadas a la Política Nacional de Igualdad de Género y los planes nacionales sobre la materia; por lo que es importante realizar un diagnóstico situacional a nivel nacional sobre dicha problemática a efecto de identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de las fiscalías especializadas de violencia contra la mujer, priorizando las necesidades y prioridades de las usuarias víctimas de este flagelo mundial.

Tercero: Con respecto al objetivo específico 2 se concluye que los despachos fiscales no cuentan con una organización adecuada pese a ser corporativas. La coordinación nacional no cuenta con funciones de gestión exclusiva. Carecen de sede única lo que debilita las coordinaciones y articulaciones institucionales desde la coordinación y las unidades orgánicas fiscales. Insuficiente personal especializado por cuanto los operadores jurídicos cuentan con otras especialidades como civil y familia, pese a que recientemente se ha incorporado la competencia en materia penal.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico 3 se concluye que los fiscales de violencia tienen limitaciones en la dirección de su despacho debido a que no se cuenta con personal fijo ni capacitado dificultando la integración de equipos de trabajo a fin de cumplir objetivos en común

como brindar un servicio de calidad a las usuarias víctimas. Se percibe por los operadores jurídicos débil liderazgo en la coordinación nacional y en las fiscalías mencionadas al no existir uniformización de criterios y acciones positivas. Así también en cuanto al objetivo disminuir o erradicar la violencia contra la mujer se aprecia que no cuentan con estándares para medir ello, existiendo falta de coordinación interinstitucional para brindar un servicio adecuado, pronto y oportuno.

Quinto: Respecto al objetivo específico 4 se concluyó que las fiscalías de violencia contra la mujer si bien cuentan con un mecanismo de control de la productividad, el mismo tiene limitaciones al carecer de criterios adecuados ya que se prioriza archivos y no condenas ni audiencias ejecutadas a favor de las usuarias víctimas. No se cuenta con un mecanismo de control de la calidad de servicio que coadyuve a identificar prioridades y necesidades de las víctimas de violencia.

Nuestro país cuenta con Políticas de Estado como el acuerdo nacional 2050, el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional o Plan Bicentenario, el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, que busca alinear objetivos y acciones estratégicas para disminuir la violencia contra la mujer.

Dichos instrumentos de gestión deben estar articulados atendiendo a la Política Nacional de Igualdad de Mujeres y Hombres y normativamente a la ley de prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar N°30364, siendo obligación de las instituciones de la administración de justicia como el Ministerio Público de cumplir con la implementación de acciones positivas, por lo que atendiendo al objeto de estudio consideramos recomendar lo siguiente:

Primero. - En cuanto al Objetivo general se recomienda a la Fiscalía de la Nación que las fiscalías de violencia contra la mujer deben ser reorganizadas identificando brechas como falta de presupuesto, recursos logísticos, humanos, infraestructura. Así también, identificar los puntos críticos de sobrecarga fiscal, falta de especialización, entre otros, debiéndose contar con un coordinador nacional con capacidades de gestión administrativa a fin de dar fiel cumplimiento a las políticas estatales mencionadas.

Segundo. - En cuanto al Objetivo específico 1 se recomienda a la Fiscalía de la Nación que las fiscalías de violencia contra la mujer cuenten con un plan de gestión administrativa acorde a los objetivos y acciones estratégicas de la política de igualdad de género alineada a las políticas de Estado basadas en un diagnóstico de la realidad nacional,

priorizando las necesidades de las víctimas de violencia, integrando los enfoques de género, interculturalidad, interseccionalidad, etc., que genere un impacto positivo en la sociedad.

Tercero. - En cuanto al objetivo específico 2 se recomienda a la Fiscalía de la nación implementar acciones positivas en las fiscalías de violencia como contar con una sede única, personal especializado en el área penal, procesal penal y enfoques de género, interseccionalidad, interculturalidad, etc. Así también optimizar recursos tecnológicos fortaleciendo la interconexión entre las instituciones del sistema de justicia. Diseñar e implementar un protocolo sobre la investigación del delito de violencia con perspectiva de género. Optimizar instrumentos y mecanismos como Cámaras Gessell para la realización de entrevista única a víctimas, laboratorios biológicos y ADN, entre otros, en el Instituto de Medicina Legal.

Cuarto. - En cuanto al Objetivo específico 3 se recomienda a la Fiscalía de la Nación reuniones de trabajo horizontales con liderazgo democrático a fin de identificar las brechas existentes desde las fiscalías de violencia y la coordinación nacional a fin de conocer los diversos problemas que impiden cumplir con los lineamientos de las políticas

públicas aplicándose medidas urgentes desde la alta dirección hacia la baja, a fin de cumplir objetivos comunes.

Quinto. - En cuanto al Objetivo específico 4 se recomienda a la Fiscalía de la Nación contar con dos mecanismos de control, uno de gestión de la calidad de servicio utilizándose indicadores de medición de las necesidades y prioridades de las usuarias víctimas recomendándose el modelo SERVQUAL. Otro mecanismo de control es el de productividad cuyos criterios deben comprender el sinceramiento real de la carga fiscal como audiencias, diligencias fuera del despacho, condenas, entre otros, que coadyuve a conocer la real carga fiscal contando con una data estadística real, contándose con recursos materiales y humano suficiente a fin de dar servicio de calidad a las usuarias víctimas.

Referencias

- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Andía, W. (2017). Manual de Gestión Pública. (6ta. Ed.). Ediciones Arte & Pluma.
- Arias González, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.

- Avanzas, P., Bayes-Genis, A, Pérez, L. (2011). *Ethical considerations in the publications of scientific research*.
<https://www.revespcardiol.org/esconsideraciones-eticas-publicacion-articulos-cientificos-articuloSo300893211002739>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Violence and Discrimination against Women and Girls: Best. Practices and Challenges in Latin. America and the Caribbean. 2019*.
<https://www.oas.org/en/iachr/reports/pdfs/violence-womengirls.pdf>
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2017). *General recommendation No. 35 (2017) on gender-based violence against women, updating general recommendation No. 19 (1992)*.
https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/TreatyBodyExternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en
- Creswell, J. W. (2013). *Steps in conducting a scholarly mixed methods study*.
- Diaz Castillo, I., Rodríguez Vásquez, J., & Valega Chipoco, C. (2019). *Feminicidio. Interpretación de un delito de violencia basada en género*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/166017/Texto%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elena, M., Quiñones, V., & Luzángela, A. D. V. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Vol. 3). Universidad de la Sabana.
- Fayol, H. (1916). *Industrial and General Administration*. Retrieved from.

- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital +Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). *Measurement of service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. https://www-scielo-cl.translate.goog/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=es&nrm=iso&tlng=es&_x_tr_sl=es&_x_tr_tl=en&_x_tr_hl=es
- Hernández Palma, Hugo, Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Quality management: key element for the development of organizations*. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw - Hill Interamericana Editores, SA de CV.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=280364>
- Huaita, M. (2010). *Perspectiva de género, teorías y alcance del concepto. Entre la teoría y la práctica: nuevas perspectivas sobre los derechos humanos de las mujeres* (pp. 17-25). Lima, Perú: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). *Calidad de Servicio en Instituciones privadas*

- y públicas: Revisión Sistemática. *ZHOECOEN*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. (18), 40. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Koontz, Harold; Weihrich Heinz (2004). *Management: A Global Perspective*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Ley 30364. (2015). *Ley 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar”*. Lima - Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841>
- Ley N° 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N° 28983. (2007). *Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*. Lima - Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/pacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley28983.pdf
- Mamani Quispe, Katy del Rosario, & Vilca Colquehuanca, Gustavo Luis. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. Epub de 05 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista*

- Enfoques*, 5(17), 55–64.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Morocho Revollo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1809>
- Morveli Salas, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Mujeres, O. N. U. (2020). Intensification of efforts to eliminate all forms of violence against women: Report of the Secretary-General (2020). <https://digitallibrary.un.org/record/3880918#record-files-collapse-header>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). 4.1. El Método científico. *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, 29, 171.
- Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público. (2021). *Violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Ministerio Público.
- Organización de los Estados Americanos (OEA), American Convention On Human Rights "Pact Of San Jose, Costa Rica", 22 Noviembre 1969.
https://www.oas.org/dil/access_to_information_American_Convention_on_Human_Rights.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). *Violence against women Prevalence Estimates, 2018*. Estimaciones mundiales, regionales y nacionales de la prevalencia de la violencia de pareja contra la mujer y estimaciones mundiales y regionales de la prevalencia de la violencia sexual sufrida por la mujer por alguien que no es su pareja Ginebra, 2021.

- Paico Alarcón, N. (2017). Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín-Sede Tarapoto, 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12762/paico_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1999). Total quality Management services. Diaz de Santos Editions.
- Pedro Da-Fonseca, J., Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2014). *Relevance of strategic planning to public management.*, 35(1), 105-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362014000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=en.
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(supl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(supl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.120-131)
- Peñaafort Mayorga, V. A., Ramírez Cobos, E. T., & García Méndez, S. (2020). Calidad del Servicio en una Clínica de Bucaramanga Bajo la Aplicación el Modelo ServquaL. *Revista Facultad De Ciencias Contables Económicas Y Administrativas -FACCEA*, 10(1), 54-61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Perez Benites, W. E., Serrano Aguilar, J. F., Colcha Otiz, R. V., & Moreno Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 1076-1088. doi:10.23857/pc.v7i1.3634
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

- Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. *Universidad Jorge Tadeo Lozano*, 121. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°115-2018-MP-FN-JFS (2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crea-n-fiscalias-provinciales-transitorias-especializadas-en-resolucion-n-115-2018-mp-fn-jfs-1694659-1/>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°135-2021-MP-FN (2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/amp-lian-designacion-de-coordinadora-nacional-de-las-fiscalia-resolucion-no-135-2021-mp-fn-1924265-1/>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N°908-2021-MP-FN (2021). Aprueban el “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 Modificado” del Ministerio Público. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/amp-lian-designacion-de-coordinadora-nacional-de-las-fiscalia-resolucion-no-135-2021-mp-fn-1924265-1/>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción.
- Rivas, L. (2015), ¿Cómo hacer una tesis? https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variables_o_categorias_de_analisis
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. Pearson Education. Octava Edición, México
- Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Serie KLIK para Bachillerato.
- Ropa-Carrión, Brígido, & Alama-Flores, Marcos. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Epub April 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

- Salas Yeren, M. (2022). *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática*. *Social Innova Sciences*, 3(2), 28-42. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i2.93>
- Sánchez Albavera, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. ILPES.
- Silva Chávez, L. M. (2020). Estrategias contra la violencia de género desde la Administración de Justicia. *Revista De Investigación De La Academia De La Magistratura*, 2(2), 31-54. <https://doi.org/10.58581/rev.amag.2020.v2n2.02>
- Silva Melo de Casimiro, L. M., & Sánchez Bravo, Á. (2021). Public administration, public agents and social planning: Strengthening the ethical perspectives of administrative law for the pandemic challenge. *Revista Sequência*, 42(87). <https://www.scielo.br/j/seq/a/TPyFJfDp8dnB5MNPWLFq84p/abstract/?lang=en>
- Sinaluisa Sagba, V. H. (2017). *Modelo de gestión administrativo y financiero para la Comercializadora de pinturas Auto color de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2017* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8018>
- Torres Ortega, R. (2022). Administrative management and the quality perceived by the elderly in EsSalud Hospitals 2021. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3409>
- Vara, A. (7). Pasos para una tesis exitosa. *Desde la idea inicial hasta la sustentación*. 3ra edición. *Universidad San Martín de Porres-Perú*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA->

Desde-la-idea-inicial-hasta-la-
sustentaci%C3%B3n.pdf

- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa* (Master's thesis, Quevedo: UTEQ).
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>
- Velthuis M. G. P. (2019). *Quality of services*. Ra-Ma Editorial.
- Vilca Renojo, A. (2021). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/1870>
- Visconti, L. M., Peñaloza, L., & Toulouse, N. (Eds.). (2020). *Marketing management: A cultural perspective*. Routledge.
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.
<https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zurita, J. (2014). *Violencia contra la Mujer* (Tesis doctoral). Universidad Auónom de Madrid.



Leticia Mercy Silva Chavez

Nace en Perú, el 8 de mayo de 1964. Es abogada y licenciada en educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Magíster en Derecho Civil y Gestión Pública, con Doctorado en Derecho y Ciencias Políticas. Con Título Propio de "Experta Universitaria en Educación y Prevención en Violencia de Género", por la Universidad de Salamanca – España; "Experta Universitaria en el Curso de Derecho Español para Juristas Extranjeros", por la Universidad de Alcalá – España; Experta en Sustracción Internacional de Menores por el Instituto Interamericano de la OEA". Especialista en el Curso sobre "Protección Jurisdiccional de los Derechos de los Niños para Jueces, Fiscales y Abogados Defensores de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, México, Mozambique, Nicaragua, Paraguay, Perú y Uruguay", por la Universidad Diego Portales – UNICEF. Fiscal Provincial Titular de Familia de Lima. Docente de pre y postgrado universitario en Derecho de Familia y Violencia contra la Mujer, docente principal de la Academia de la Magistratura en Violencia de Género.

ORCID: 0000-0001-5813-5301



Maria Victoria Guerra Alegria

Nacida en Ucayali, Perú el 18 de junio de 1996. Es servidora pública del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lima Centro. Titulada en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad Nacional de Ucayali, con estudios concluidos en Maestría en Derecho Constitucional por la Universidad San Martín de Porres y estudios concluidos en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

ORCID: orcid.org/0000-0001-7645-2298

ISBN: 978-9942-33-728-3



9 789942 337283

compAs
Grupo de capacitación e investigación pedagógica

   @grupocompas.ec
compasacademico@icloud.com