

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU EFECTIVIDAD EN LA
ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO DEL PROGRAMA DE
ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL DISTRITO
FISCAL DE HUÁNUCO, HUÁNUCO-2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: YURICO VERONICA RAFAELO SANCHEZ

ASESORA: DRA. IBETH SANCHEZ FIGUEROA

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Primero va dedicado a nuestro Dios, porque cuando estaba por rendirme él me sostuvo en los peores momentos de mis aflicciones y me dio la fuerza necesaria para perseverar.

Y a mis padres porque son la razón para estar motivada y para continuar creciendo profesionalmente y a todas las personas que están alrededor mío que brindaron su apoyo en el momento indicado.

AGRADECIMIENTO

Sobre todo, a Dios por la vida que me dio y cuidar de mí y los míos, así como sostenerme en mis caídas y estar conmigo en los buenos y malos momentos que tuve que afrontar y disfrutar de ella y salir airosa.

Agradecer a mis padres ya que es por ello que me esfuerzo para obtener mis proyectos, así como también a mis hermanos por tener la confianza en mí que puedo lograr cualquier cosa que me lo propongo.

Por último, a todos los administrativos como a mis docentes que brindaron saberes dentro de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.

RESUMEN

El objetivo fue determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020, el tipo de investigación fue aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, tipo transversal. La población para la variable independientes estuvo conformada por el 100% de los trabajadores entre personal administrativo y asistencial; para la variable dependiente conformado por todos los usuarios atendidos en la unidad de asistencia de víctimas y testigos. Las muestras independientes fueron conformadas por 30 trabajadores y 30 usuarios respectivamente por cada variable. Se hizo uso de 2 cuestionarios para la variable del Proceso Administrativo y atención de Calidad al Usuario, el cual fue validado por el juicio de especialistas, con una confiabilidad según el alfa de Cronbach de 0.814 y 0.856 categorizada como bueno. El estadístico de prueba de correlación que se utilizó es Chi cuadrado, debido a que los datos son de tipo cualitativo ordinal, con un nivel de significancia del 5% de error (sig. < 0,05), el procesamiento y análisis estadístico se realizó SPSS versión 23, los resultados de las estadísticas descriptivas respecto al proceso administrativo mostraron que el 70% de trabajadores “Si” perciben un conocimiento por la variable independiente; y el 63.3% de indica como “Siempre” la buena atención del usuario. La estadística inferencial determino relación directa explicativa en un nivel moderado con 63.3% entre las variables estudiadas, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.633$. Rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna la cual es que “el proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos”. Es decir, que los trabajadores en su mayoría aducen que existe una buena planificación y que como resultado se evidencia la buena atención al usuario, y que son muy pocos, que a pesar de tener conocimiento de los indicadores de la planificación tienen problemas con la atención al usuario y viceversa.

Palabras clave: Atención de calidad y Proceso Administrativo

ABSTRACT

The objective was to determine the effectiveness of the administrative process in quality care for the user of the Victims and Witnesses Assistance Program of the Huánuco Fiscal District, Huánuco-2020, the type of investigation was applied, explanatory level, non-experimental design, cross-sectional type. The population for the independent variable was made up of 100% of the workers between administrative and healthcare personnel; for the dependent variable made up of all users attended in the victim and witness assistance unit. The independent samples were made up of 30 workers and 30 users respectively for each variable. Two questionnaires were used for the variable of the Administrative Process and User Quality care, which was validated by the judgment of specialists, with a reliability according to Cronbach's alpha of 0.814 and 0.856 categorized as good. The correlation test statistic that was used is Chi square, since the data are of ordinal qualitative type, with a significance level of 5% error (sig. <0.05), the statistical processing and analysis was performed SPSS version 23, the results of the descriptive statistics regarding the administrative process showed that 70% of workers "Yes" perceive knowledge from the independent variable; and 63.3% of indicates as "Always" the good service of the user. The inferential statistics determined a direct explanatory relationship at a moderate level with 63.3% between the variables studied, because $p = 0.000 < 0.05$ and $r = 0.633$. Rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis which is that "the administrative process is effective in providing quality care to the user of the Victims and Witnesses Assistance Program." In other words, the majority of the workers argue that there is good planning and that as a result there is evidence of good customer service, and that there are very few, that despite having knowledge of the planning indicators, they have problems with care to the user and vice versa.

Keywords: Quality Attention and Administrative Process

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 Fundamentación del problema.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.3 Limitaciones.....	16
1.4 Formulación del problema.....	16
1.5 Formulación de objetivos.....	17
1.6 Formulación de las hipótesis.....	17
1.7 Operacionalización de variables.....	19
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de investigación.....	21
2.2 Bases teóricas.....	25
2.3 Bases conceptuales.....	46
CAPÍTULO III.....	47
3.1 Ámbito de estudio.....	47
3.2 Tipo y nivel de investigación.....	47

3.3	Población y muestra	47
3.4	Diseño de investigación.....	48
3.5	Técnicas e instrumentos	48
3.6	Procedimiento.....	50
3.7	Plan de tabulación y análisis de datos	51
3.8	Aspectos éticos	51
CAPÍTULO IV		53
4.1	Estadística descriptiva	53
4.2	Estadística inferencial.....	61
CAPÍTULO V		69
5.1	Discusión de resultados	69
5.2.	Aporte científico.....	71
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES		74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		75
ANEXOS.....		84
Anexo 01. Matriz de consistencia		85
Anexo 02. Consentimiento Informado		87
Anexo 03. Instrumentos		88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach del Proceso Administrativo	49
Tabla 2 Alfa de Cronbach de Atención de calidad al usuario.....	50
Tabla 3 Proceso administrativo.....	53
Tabla 4 Dimensión: Planificación.....	55
Tabla 5 Dimensión: Organización	56
Tabla 6 Dimensión: Dirección	57
Tabla 7 Dimensión: Control.....	58
Tabla 8 Atención de calidad al usuario	59
Tabla 9 Dimensión: Profesionalismo	60
Tabla 10 Dimensión: Comunicación.....	60
Tabla 11 Dimensión: Comodidad	61
Tabla 12 Prueba de correlación de Atención de Calidad del Usuario y el Procesos Administrativo.....	62
Tabla 13 Prueba de correlación de Dimensión Planificación y Atención de Calidad del Usuario	63
Tabla 14 Prueba de correlación de Dimensión Organización y Atención de Calidad del usuario	66
Tabla 15 Prueba de correlación de Dimensión Dirección y Atención de Calidad del Usuario	67
Tabla 16 Prueba de correlación de Dimensión Control y Atención de Calidad del Usuario	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso Administrativo	53
Figura 2 Dimensión: Planificación.....	55
Figura 3 Dimensión: Organización	56
Figura 4 Dimensión: Dirección.....	57
Figura 5 Dimensión: Control	58
Figura 6 Atención de Calidad al Usuario.....	59
Figura 7 Dimensión: Profesionalismo.....	59
Figura 8 Dimensión: Comunicación	60
Figura 9 Dimensión: Comodidad.....	61

INTRODUCCIÓN

La creación del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos fue debido al momento en que ingreso el Nuevo Código Procesal Penal (Decreto Legislativo N° 957), el cual fue creado para brindar apoyo y asistencia constantes como servicio de psicología sociales y legales para las víctimas a los testigos que esta relacionados con todos tipo de proceso penales y con todo tipo de investigaciones esto dentro del proceso penal esto es de mucho cuidado para que no se distorsione interferencias o pueda desaparecer información que son claves, y se cuidado que elementos de riesgo que son ajenos de la misma voluntad.

Un problema de la administración existente, sobre todo en el campo fiscal y judicial, es la lentitud a la hora de realizar trámites u acciones que requiere el usuario o que la ciudadanía necesita. Es importante que el Ministerio público conozca y maneje del Reglamento de Asistencia de Víctimas y Testigos para la derivación de los usuarios que serán atendidos. El no cumplimiento de los procedimientos e indicaciones adecuadas repercute en el usuario y su insatisfacción.

De esta manera, la presente investigación se propuso determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del del Distrito Fiscal de Huánuco. La cual se encuentra constituido de la siguiente manera:

En el capítulo I, se muestra la respectiva fundamentación y formulación del problema planteado, los objetivos, justificación y limitaciones del estudio realizado así mismo se expone los aspectos operacionales donde se encuentra las posibles hipótesis, las variables de estudio como las definiciones de operacionalización y conceptuales del estudio.

En el capítulo II, se expone el marco teórico conceptual donde vamos a ver los antecedentes, las fundamentaciones teóricas, las bases conceptuales como las epistemológicas.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico, donde se encuentran la población, ámbito, muestra, nivel, tipo, el diseño de estudio, el método, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de información y las técnicas de procesamiento de los datos como las respectivas éticas.

En el capítulo IV, se presenta el resultado mediante el análisis descriptivo, inferencial y las contrastaciones de las hipótesis que se planteó.

En el capítulo V, se muestra la discusión de resultado y para finalizar se aporta la conclusión a las que se llegó y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Según Saavedra (2019) las organizaciones de todo el mundo están constantemente buscando la excelencia y además lograr avances en su posicionamiento en el mercado, pudiendo competir con otras organizaciones que también están en busca de ser mejores.

El proceso administrativo conformado por la Planeación, Organización, Dirección y Control es un proceso muy importante el cual se da en la empresa, sea privada o pública, puesto que con ello se puede encauzar con mayor precisión la trayectoria a tomar para la conducción de una empresa o entidad para su éxito futuro (Gestiopolis, 2014), sin embargo, dichos procesos han mostrado múltiples dificultades, el cual se ha visto reflejado en una mala calidad de atención a sus usuarios, así como, un incorrecto ofrecimiento de los servicios que vende.

Atreves del tiempo el proceso administrativo de las entidades han ido obteniendo una mala imagen debido a que son consideradas lentas y de mala calidad, debido a ello es fundamental que se implemente el mecanismo necesario para que mejore el servicio brindado al usuario. (Fernández, 2017)

Es el usuario quien califica la calidad que percibe a través de la atención que recibe es por ello que las organizaciones evalúan su calidad a través de la opinión ya sea de los consumidores, usuarios o clientes y con esa información recolectada es valiosa ya que les permite conocer que deben de hacer para satisfacer mejor las necesidades. (Saavedra, 2019) Esto aplica tanto para las instituciones públicas como privadas ya que todas deben buscar la excelencia y lograr que los usuarios estén satisfechos.

Los problemas administrativos más comunes son; que no conocen la misión y visión de la organización, los colaboradores no se sienten comprometidos, contratar a colaboradores no calificados, evadir impuestos, atender incorrectamente a los usuarios, no tener un plan bien estructurado y no tener el control. (SlideShare, 2014)

Los problemas expuestos se reflejan de forma desfavorable en la calidad de atención del cliente, manifestada por su baja satisfacción. En el Perú,

de acuerdo con la website del Diario Gestión (2019) el 71% de las personas no suelen acudir nuevamente a un ambiente donde percibieron un mal servicio, además también consideran que la calidad en el servicio que brindan tiene una influencia del 60% al momento de decidir que producto desea adquirir.

Según la Defensoría del Pueblo (2019) las entidades públicas con múltiples quejas respecto su atención es encabezada por los Establecimientos de Salud, las UGELs, entre otras, como programas sociales, y muchos que no son evaluados, pero que merecen serlo.

Estos porcentajes muestran una bastante diferencia e importancia del proceso administrativo ya sea un una entidad pública o privadas, que determinan el buen desempeño de su función para ayudar a resolver las necesidades y respuestas de los usuarios, así como el cumplimiento del objeto para el cual se formaron.

En el caso del Programa implementada desde junio del 2012, con el fin de brindar apoyo a la labor que desempeña el fiscal, tomando en cuenta la asistencia social a las víctimas y los testigos; muestra un dato muy importante en sus registros hasta el año 2019 (periodo de 7 años), donde se estima la derivación de más de 6099 usuarios de los cuales únicamente se atendieron 3322 personas, entre víctimas y testigos.

Esta gran diferencia llama mucho la atención del desempeño del programa en mención, el cual hasta la fecha no ha recibido evaluación alguna que determine si está funcionando adecuadamente, cumpliendo con el apoyo del trabajo fiscal, en donde busca que lo que testifiquen no sea obstaculizado por distintos factores de riesgo cuando se desarrolle el estudio.

Otro punto dentro de las funciones de este programa, es brindar asistencia integral y protección al usuario para que puedan tener la capacidad de controlar sus emociones ante las consecuencias que se generó dentro del hecho delictivo, todo este proceso se realiza para colaborar con la fiscalía para que ellos aporten con su testimonio o las pruebas con las que cuenten para investigaciones y el proceso penal.

Otro problema identificado en las derivaciones de las distintas fiscalías al programa en mención, es la intimidación a los testigos, víctimas y colaboradores de justicia, pues se han consumado atentados contra la integridad de los que son víctimas y/o testigos, situación por lo que en muchas ocasiones

no ingresan al programa para la asistencia correspondiente. Dicha dificultad representa un reto y a la vez justifica la razón de ser del programa en conjunto, que busca aislar estos factores de los usuarios por medio de los servicios que ofrece, el cual forma parte y se encuentra estrechamente relacionado con el proceso administrativo.

Otro punto a tener en consideración, es que las víctimas de los diferentes delitos han venido de forma tradicional sobrellevando ciertas negligencias no sólo en lo referente dentro del derecho procesal como penal, sino en la planificación de asistencia social y política criminal, el cual, representa también un reto para el proceso administrativo del programa en función de su finalidad.

De acuerdo al análisis realizado, del total de usuarios derivados a la Unidad de Asistencia de Víctimas y Testigos, desde su implementación, se ha incorporado a un poco más del 50%, esta cifra representa un problema que se viene generando por el incumplimiento del reglamento del programa, así como, por el desconocimiento de los procedimientos de derivación, hecho por el cual muchos de los usuarios no reciben la asistencia legal, psicológica y social.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

A nivel teórico, cabe mencionar que en el Ministerio público es importante el conocimiento y manejo del reglamento de asistencia de víctimas y testigos para la derivación de los usuarios que serán atendidos. El no cumplimiento de los procedimientos e indicaciones adecuadas repercute en el usuario, el cual; no puede ingresar al programa y recibir la asistencia adecuada, el mismo que se ve reflejada en la poca cantidad de usuarios incorporados por el programa. Por ello; es indispensable que el personal conozca todos los procedimientos y requisitos que el programa maneja dentro de su unidad, el cual depende mucho del proceso administrativo, y que se ve reflejada, positiva o negativamente, en la atención de sus usuarios.

También, se plantea el presente estudio porque identificando la efectividad o no efectividad significativa del proceso administrativo del programa en mención, favorecerá al fortalecimiento de los distintos procesos en donde se identifiquen debilidades o en donde se requiera intervención. Además, el estudio servirá de gran ayuda a la entidad local con la que se trabaja,

permitiéndola tener un análisis con información actualizada para sus futuras decisiones.

A nivel metodológico, está justificado debido a que se emplearán el método y las técnicas científicas para el diseño de los instrumentos con la que ejecutara y se medirán las variables de disertación. De ello se obtendrá un acercamiento de la realidad dando respuesta a los objetivos determinados en este estudio y por último se da las conclusiones.

1.3 Limitaciones

Limitada información o estudios de investigación desarrollados con el mismo tema.

El costo económico que demanda el presente estudio, representa una limitación, el cual es superior a los dos mil nuevos soles y que debe ser autofinanciado.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Es efectiva el proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?

1.4.2 Problemas específicos

- a. ¿Es efectiva la planificación del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?
- b. ¿Es efectiva la organización del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?
- c. ¿Es efectiva la dirección del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?

- d. ¿Es efectiva el control del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la efectividad de la planificación del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.
- b. Determinar la efectividad de la organización del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.
- c. Determinar la efectividad de la dirección del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.
- d. Determinar la efectividad del control del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

1.6 Formulación de las hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: El proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho: El proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hi1: La planificación del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho1: La planificación del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Hi2: La organización del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho2: La organización del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Hi3: La dirección del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho3: La dirección del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Hi4: El control del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho4: El control del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a

Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

1.7 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala	Instrumento
Independiente Proceso Administrativo	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión del programa - Objetivos y Plan estratégico - Políticas y Estrategias de - Protocolo de procedimientos - Presupuesto - Valores 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí - No - No responde 	Nominal	Cuestionario
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - División del trabajo - Departamentalización - Jerarquía - Coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí - No - No responde 	Nominal	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Motivación - Liderazgo - Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí - No - No responde 	Nominal	
	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Registro de asistencia - Evaluación - Corrección 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí - No - No responde 	Nominal	
Dependiente Atención de calidad al usuario (víctimas y testigos)	Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación profesional - Interés - Eficiencia - Trato - Desempeño - Responsabilidad oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A Veces - Nunca 	Ordinal	Cuestionario
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Comunicación fluida - Trato - Empatía - Confianza - Colaboración y orientación 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A Veces - Nunca 	Ordinal	
	Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad de - Obtención de resultados - Confort - Limpieza - Interés emocional - Tiempo de la asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A Veces - Nunca 	Ordinal	

1.7.1 Definición conceptual de las variables

Proceso administrativo

Según López (2021), este está compuesto de pasos que ayudan a que se consigan cada objetivo propuesto, y que estos pasos deben de realizarse de forma coordinada para obtener buenos resultados y logrando todas las metas propuestas.

Atención de calidad al usuario

Según Ramos y Mercado (2020) para conocer si se le brinda una atención de calidad al usuario se debe considerar cuan satisfecho este esta con relacion a la atencion que recibio, de lo que el usuario perciba dependera de si esta queda satisfecho para volver en otra ocassion o ya no volver debido a una mala experiencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 *Internacional*

Flores (2015) desarrollo su estudio sobre proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos (COPROABAS), en el cual se propuso analizar ambas variables. El autor citado usó la metodología de diseño no experimental de tipo descriptivo, usando métodos empírico y teórico, en donde usó una guía de entrevista a una muestra de 15 empleados. Concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial es llevada de manera parcial, debido a que no funciona correctamente, ello se evidencio debido a que se identificó que el personal administrativo no cuenta con los conocimientos y además no están comprometidos con brindar mejores servicios a un cliente que frecuente la empresa.

Basantes (2014) ejecutó la investigación modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en la Municipalidad de Ambato, con el fin de establecer si el modelo que están usando en la actualidad incidía en la calidad de servicio. El autor en mención, usó un diseño no experimental de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, en donde utilizó una guía de entrevista y su muestra lo conformaron 202 clientes. Concluye que en un mayor porcentaje de usuarios que acuden a la Municipalidad respondieron que el servicio recibido fue regular y con ello se deduce que la atención que brindan no es correcta ya que los que la reciben no se muestran satisfechos, también se determinó que, los asesores de la entidad pública en mención, no tienen aptitud para atender al usuario, percibiéndose indiferencia al momento de la atención, además de un tiempo de atención muy largo, generando incomodidad en los clientes.

López (2013) realizó el estudio de análisis del proceso administrativo y como este incide en cómo la empresa MERCREDI S.A. realiza su operación , con el fin de analizar cómo el proceso administrativo tiene incidencia en la operatividad de la organización. El

autor citado, empleó un diseño no experimental, de tipo teórica o aplicada, nivel descriptivo y explicativo, en donde aplicó los instrumentos, entrevista y encuesta, a una muestra de 11 trabajadores. Concluyó que el proceso administrativo no es eficiente debido a que se está planificando, dirigiendo, organizando y controlando correctamente los recursos de los que se dispone, debido a ello los colaboradores consideran que sus labores se ven dificultadas para que las realicen eficazmente. Además, al no tener definido la misión, visión, planes, objetivos y estrategias empresariales, hace que la empresa no crezca como debería, pues sin ellos no se tiene claro hacia dónde desea llegar la empresa y que es lo que quiere lograr. Y la forma en la que está estructurada tampoco es la correcta, ya que no se designan bien las funciones, lo que ocasiona desorden cuando desean realizar la designación de actividades. Y por último no existen un buen control y ello es debido a la falta de mecanismos para que se realicen, ocasionando que no exista evaluación de cómo se desempeñan los trabajadores.

Franceschi (2012) realizó el estudio de la problemática y desafíos de la actualidad en la aplicación de la Ley 8720 que protege a la víctima y testigo y demás Sujetos Intervinientes del Proceso Penal y del Artículo 49 de la Ley de Justicia Penal Juvenil. Cuyo objetivo fue analizar la jurisprudencial de las perspectivas para la aplicación de los principios para proteger a víctima y testigo en el sistema de Justicia. Concluye que cuando se hizo vigente la ley 8720, su base fundamental fue el aumento frecuente que ha vivido el país respecto a la delincuencia, que se vuelve más violenta con el pasar del tiempo. Además, se pudo verificar que la falta de testigos para los casos se debe a que estos sienten temor a acudir debido a que consideran que puede haber luego represalias contra estos y por ello muchos abandonan el caso para resguardar su seguridad, y a consecuencia de eso existe un elevado índice de impunidad.

Campuzano (2011) en su estudio sobre los programas de que protegen a la víctima y testigo y su incidencia en la seguridad ciudadana, propuso el objetivo, determinar cómo le programa en

mención incide en la seguridad ciudadana. En autor en mención, empleó el diseño no experimental, de tipo descriptiva y explicativa, en donde aplicó una entrevista y encuesta a la muestra que lo conformaron 55 personas, entre jueces, fiscales y ciudadanos. Concluyó que en su mayoría de los jueces manifestaron que no se cumple la protección que deben tener los que testifican y denuncian, ya que los individuos que se involucran e casos judiciales no acuden a declarar debido al temor de las represalias y además de que ven que la ley no cumple como debería de ser brindando la debida protección y seguridad para que así todos acudan a testificar ante cualquier caso, pero como ese no es el caso se evidencia el aumento de muertes de personas que quieren apoyar los casos haciendo lo correcto que es denunciar o ser parte de una investigación.

2.1.2 Nacional

Figueroa (2019) desarrolló el estudio sobre los procesos administrativos y como estos tienen incidencia en la calidad de servicio que perciben los pacientes del Hospital José Hernán Soto, cuyo objetivo fue el establecimiento de la manera en que el proceso administrativo tiene incidencia en la calidad de servicio. Utilizó el diseño no experimental, en donde el instrumento del cuestionario fue aplicado a una población de 140 pacientes, determinado por muestreo probabilístico aleatorio simple. Llegó a concluir la existencia de relación baja entre las variables en estudio, la planificación administrativa tiene muy poca incidencia en la calidad de servicio, la organización administrativa tiene muy poca incidencia en la calidad de servicio y la dirección administrativa se relaciona con la calidad de servicio.

Ocampos y Valencia (2017) en su tesis sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, con el fin de establecer la relación las variables en estudio. El autor citado, utilizó la metodología de tipo aplicada y de nivel descriptivo, en donde aplicó una encuesta, la muestra lo conformaron 39 trabajadores. Concluyó que existe relación directa de

nivel moderado entre las variables en estudio desde el punto de vista de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial. Asimismo, concluyó que las fases planeación, organización y dirección, tienen una correlación de nivel moderado con la calidad de servicio, mientras que, la fase control solo obtuvo correlación baja.

Barrutia (2015) realizó el estudio sobre cómo se relacionaba la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de San Martín de Porres, con el propósito de determinar cómo se relacionaban ambas variables. El autor usó un diseño no experimental de tipo correlacional, realizó 2 cuestionarios los cuales se aplicaron a la muestra que lo conformaron 80 trabajadores, obtenido por muestreo no probabilístico. Concluyó con que existía relación entre ambas variables en estudio. Además, determinó que también existía relación de nivel alto entre las fases donde se planifique, organice, dirija y controle la calidad de servicio.

Baique (2017) desarrolló la tesis sobre el programa de que asiste a la víctima y testigo y como se aplica en la investigación del delito, de Lambayeque, con el objetivo, determinar la ventaja que tendría el hecho de elaborar un Manual de atención para la víctima y testigo y que cada funcionario sea capacitado. El autor en mención uso el diseño no experimental, realizó la elaboración de una encuesta la cual fue aplicada a la muestra que lo conformaron 120 personas, beneficiarios del programa. Concluyó que para que se logre mejor desempeño en las labores de apoyo a los fiscales del Programa se tienen que dar capacitación a los funcionarios y así estos sean más competentes en su área, asimismo el personal que labora debe tener el conocimiento de cómo debe prepararse a los testigos para que este enfrente un juicio oral, con la finalidad de ser precavidos con sus testimonios y que lo que diga no este influenciado por terceros.

2.1.3 Local

Céspedes (2016) realizó el estudio sobre el proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L., con la finalidad de explicar la influencia del

Proceso Administrativo en la Calidad de Servicios de la empresa en mención. El autor en mención hizo uso del diseño no experimental y de nivel descriptivo, en donde aplicó 2 cuestionarios a una muestra de 120 clientes. Concluye que las fases de proceso administrativo, Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar, influyen significativamente en la calidad de servicios que brinda la empresa.

Falcón (2019) desarrolló la investigación sobre la gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda Comercial Rivera, con el fin de determinar como la gestión administrativa contribuye en la efectividad del servicio que se le da al cliente. El autor citado, empleó un diseño no experimental. Llegó a concluir que el establecimiento de procesos y presupuesto para establecer los créditos en la tienda “Comercial Rivera” que se encuentra dentro del rubro de electrodomésticos es fundamental y de acuerdo con el proceso de la empresa en un 66.67%. Respecto a la organización social y tecnológica, determinó ser moderna y perfecta por lo que manifiesta es importante y de acuerdo en un 75%. Según el servicio y no presenta reclamos, se determinó que el personal está de acuerdo en un 83.3% y sobre la calidad de los productos el personal del área está de acuerdo en un 83.3%. Por último, sobre cómo son tratados los trabajadores y cual tolerante son con estos el personal manifiesta que está de acuerdo en un 83.33%.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Proceso Administrativo

Tal como mencionan Bernal y Sierra (2008) respecto al proceso administrativo que surgió con la teoría de la Administración General de Fayol que argumento que involucra la planeación, organización, dirección y control, para desarrollo se la actividad que se desarrolle, así mismo estas fases ayudan a alcanzar cada objetivo y la meta, teniendo en consideración que es importante para que la administración de la organización funcione bien logrando ser exitosa.

Asi mismo Chiavenato (2002) manifestó que sirve para que la empresa pueda alcanzar el cumplimiento de cada objetivo planteado y

está definido como el proceso administrativo y un sistema donde todo debe de realizarse de manera coordinada ya que se interrelacionan para que todo lo planteado se puede lograr.

Así mismo permite el cumplimiento de la misión, o de producción, o se la prestación ya sea de un bien o servicio que desean lograr la administración de la organización. También recomiendan que no solo debe llevarse a cabo por los de la alta gerencia, ya que debe de aplicarse en todos los niveles de la empresa es decir desde el nivel operativo ya que todos deben de realizarlo para mejores resultados. (Cordova, 2012)

Además, los autores Portillo y Cárdenas (2008) también enfatizan que la realización de estos pasos es de mucha ayuda para que la empresa maneje con eficiencia los recursos son los que dispone para que consiga alcanzar todo lo que se proponen.

Entonces se puede definir como concepto general que consiste en la agrupación de etapas o fases que se requieren para que se desarrolle las actividades, así como también se obtengan buenos resultados con lo que la empresa se plantee.

Origen.

Según Cano (2017) como menciona en el documento titulado “La administración y el proceso administrativo”:

Taylor a finales del siglo XIX, realizó su investigación de la Administración Científica y como el método científico se vinculaba con las tareas administrativas, con ello realizó su propuesta de adiestrar a los del área operativa, haciendo que se establezcan en las empresas la división del trabajo entre obrero y empresas en partes iguales dando inicio a la Era Científica de la Administración.

Así mismo Fayol, clasificó las actividades que realizaba la organización considerando “La división del trabajo”, este autor enfatizó que la unidad de mando es muy importante, lo cual era contrario a lo que Taylor proponía, donde predominaba el interés general ante el particular.

También Elton Mayo hizo su aporte respecto a este tema en 1923, el cual realizo su experimento en una industria donde estudiaron el aumento de la productividad, luego analizaron los resultados obtenidos de la experiencia Hawthorne, el cual consiguió identificar al ser humano como parte de la empresa, identificando los aspectos emocionales en el trabajo.

Características.

Es importante tenerlas en consideración, estas características son las siguientes:

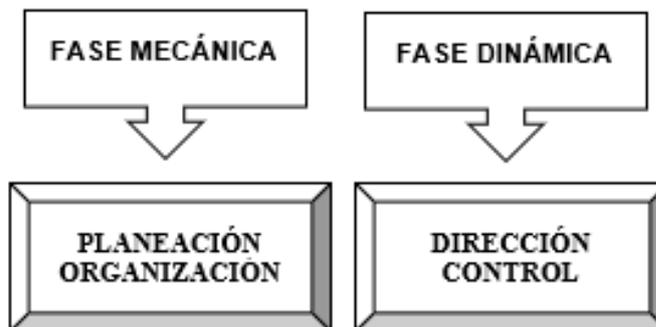
- Es la agrupación de etapas como fases constantes, se deduce como el fin es el nuevo inicio de la tarea administrativa.
- La observación principal de distintos puntos de análisis del proceso de administración, se encuentra dentro del proceso de planear y controlar.
- El objetivo primordial es ordenar el conocimiento y generar una eficiente estructura.
- Se fomenta el progreso e innovación del proceso.
- Crea e incentiva reglamentos como la cultura gerencial empresarial (Universidad Nacional de Moquegua , 2006).

Elementos.

Según Urwick (citado en Thompson y Antezana, 2006) define al proceso administrativo son las funciones de la administración, señala que este proceso cuenta de 7 elementos, las cuales son: Investigación, Planificación, Coordinación, Control, Previsión, Organización y, Comando.

Según Zapata et al. (2006) la administración es la ciencia de administrar desde una perspectiva funcionalista, las funciones primordiales dentro de la administración son como las prácticas de seleccionar los objetos apropiados con el fin de conducir a la empresa para que logre sus metas. Por ello se define el administrar como procesos que requieren ser ejecutados por una sucesión de funciones, Fayol define las actividades de la administración como a función de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Para el autor Lyndall F. se divide en 2 fases (Proceso Administrativo, s.f., párr. 3):



1. Fase Mecánica.

Aquí se realiza la planeación y organización es decir se establece las actividades que desean desarrollar y establecen cuales son los recursos con los que disponen. (Urwick, como se citó en Thompson y Antezana, 2006)

2. Fase Dinámica.

En esta fase se dirige las actividades previstas y además todo ello mediante un control donde se verifique que todo se está realizando tan como lo planificado para que se obtenga los resultados esperados. (Proceso Administrativo, s.f., p. 2).

Universalidad del proceso administrativo.

Este proceso administrativo consta con la aplicación universal esta no depende el tipo ni el rubro de empresa que será aplicado ya que el fin de esta es la aplicación en un grupo de tragadores con fines de obtener buenos resultados y con el mismo objetivo en común. Por ello el proceso puede aplicarse a una empresa con el rubro de comida como a una empresa que tiene el rubro de constructoras. (Proceso Administrativo, s.f.).

De esta manera, se basa en:

Planeación.

Es el elemento inicial en donde se determina las bases de la administración. La planeación guía, orienta, para que la organización

pueda ser sostenible y rentables. El elemento básico es la elaboración de la misión que busca lograr en primera estancia, para luego establecer una visión que con proyecciones a futuro. (Louffat, 2015, p. 2)

Organización.

Es el segundo elemento la cual su función es de diseñar el orden interno de la una empresa con la planeación estratégica.

En primer lugar, se busca insertar la estructura de ordenamiento que se lo mas apta y pueda adecuarse como compatible de las estrategias que se considera la empresa. El segundo lugar se busca concretar el organigrama con las misiones de ser la representación de la estructura organizacional. (Louffat, 2015, p. 38)

Dirección

El tercer elemento es la dirección esta se encarga de aplicar las herramientas de la gestión administrativa para la inhesión de las competencias administrativas como el de desarrollar, aplicar los saberes como las habilidades y aptitudes dentro de la organización. de En el contexto tradicional, el estilo gerencial predominante se basaba en el nombramiento formal del cargo y la motivación se guiaba en los aspectos superficiales, sin preocuparse en demasía por los sentimientos intrínsecos ni las expectativas de los funcionarios. (Louffat, 2015, p. 49)

Control.

Es la fase final de este proceso, el cual se valora lo que se hizo anteriormente. Es considerada una fase muy importante dentro de la administración debido a que si es que no se controla el cumplimiento del plan previamente establecido no podrá determinarse como esta se está llevando a cabo y si se va alcanzar el objetivo que se propusieron. (Luna, 2015)

Según Fayol H. (como se citó Luna, 2015, p. 117) trata de realizar la verificación del plan si este se está cumpliendo tan como lo establecieron.

Importancia.

Se requiere que cada regla, política y las actividades del proceso sean aplicados efectivamente y teniendo en consideración cada objetivo

y metra establecido por la organización, para que así sea más eficiente, rentable y obtenga más beneficios. (Web y Empresas, 2019).

Principios.

Los principios que se aplican en cada fase del proceso, descritas en el libro Administración Moderna del maestro Reyes (2004) son las siguientes:

1. Planeación.

- Principio de previsible. Se toma en cuenta que es imposible ser realizadas ya que siempre va existir riesgos que se tendrá que predecir.
- Principio de objetividad. Debe ser apoyada en los hechos y no en sujeciones. Cuanto más se toma el principio de medición las metas son más seguras. Por ello es necesario que sea susceptibles esta medición.
- Principio de precisión. Todos los planes son necesarios que se elabore con precisión y no con solo afirmaciones genéricas.
- Principio de flexibilidad. Es necesario que todo sea preciso con la construcción del plan dentro para que sea implementado con el margen de cambios.
- Principio de unidad. Siempre se debe implementar planes de trabajo como siendo el plan general hasta los planes específicos dentro de las áreas de trabajo, estos planes tienen que estar relacionados dentro de los objetivos de la organización.

2. Organización.

- Principio de especialización. Las actividades tienen que dividirse en distintas partes siendo concretas, brindando responsabilidades a su equipo de trabajo con precisión y efectividad.
- Principio de unidad de mando. Solo existe un jefe quien ordena.

- Principio del equilibrio de autoridad. Brindar las respectivas responsabilidades a cada colaborador dependiendo del nivel jerárquico de la empresa.
- Principio de dirección - control.

3. Dirección.

- Principio de coordinación de intereses. Dentro de la organización es importante conseguir la unión de interés en común para el cumplimiento de cada objetivo.
- Principio de impersonalidad del mando. La autoridad dentro de la empresa debe tener la autonomía y verse como una necesidad con colaboradores.
- Principio de la vía jerárquica. Los reclamos y la comunicación ya son establecidos por la empresa y esta no se puede ni modificar ni cambiarla.
- Principio de resolución de conflictos. Cada problema como conflictos dentro de la empresa debe solucionarse de inmediato.
- Principio de aprovechamiento de conflictos. Cada problema que pueda presentar dentro de la empresa es una oportunidad de aprovecharla como se llaga a la solución.

4. Control.

- Principio del carácter administrativo del control. Es importante diferenciar entre las operaciones y la función de controles.
- Principio de los estándares. Para tener el control deben ser fijadas con anticipación de manera precisa, caso contrario no se podrá llevar a cabo.
- Principio de excepción. Los controles administrativos son más rápidos para el logro que se propuso.

Ventajas.

- Brinda fundamentos de los diversos estudios que provee la administración.
- Todas las contribuciones de las diversas escuelas sirven para el uso de administración contemporánea.
- Brinda la flexibilidad ya que esta puede aplicarse a distintas situaciones y ser adaptado en distintos casos.
- Se fomenta el uso y la mejora de la utilización dentro de la práctica.
- El patrón de los procesos hace que el administrador determine, entienda y lo lleve a cabo con determinación hacia los objetivos para ser alcanzados.
- Los principios de la administración son las directrices que son necesario para la investigación administrativa.
- Se fomenta el desarrollo y la aplicación requiere servirse de valores y convicciones de la alta gerencia. (Proceso Administrativo, s.f.).

2.2.2 Atención de calidad

Según López, (2013), es la valoración que brinda el cliente posterior a recibir la atención de la empresa y califica la atención que percibe ya sea de manera positiva como para volverse un cliente frecuente o negativa debido a una mala experiencia.

Según los autores Botero y Peña, (2006) son las tácticas estratégicas que una empresa establece para que sus clientes estén satisfechos, y con ello ser más competentes diferenciándose de la competencia, y además cubriendo la necesidad y expectativa del cliente. (p. 219)

El autor Pizzo, (2013) nos da conocer el siguiente concepto donde hace referencia que son los hábitos que desarrollan y practican las empresas para que cumplan con la necesidad y expectativa del usuario, y que se les brinde servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, útiles, seguros y confiables; es decir que cumpla con todas las

exigencias que los clientes actuales tienen y cada vez se vuelven más exigentes.

Los diez mandamientos de la atención.

De acuerdo con el estudio del Najul (2011) los diez mandamientos de atención son los siguientes:

1. El cliente o usuario deben ser la prioridad que debemos estar pendiente en cada momento.
2. Es poco posible el cumplimiento de todas las expectativas de los consumidores, pero con mucho esfuerzo esto puede ser posible.
3. Al cumplir con todo lo que requiera el cliente este se sentirá confiado con la empresa y esta lo transmitirá a otros clientes potenciales.
4. Solo existe una forma que los clientes sientan confianza como credibilidad y es de quien la recibe.
5. Una empresa marcará la diferencia por la manera en que se relacione con sus clientes o usuarios y estos con ello pueden ser fidelizarlos y ser más frecuentes o si no perciben una buena atención ya no frecuentar la empresa.
6. Tener una falla significaría que no todo lo establecido está bien y que debe verse cada detalle para perfeccionar todo.
7. Todas las organizaciones deben buscar ser orientado e involucrarse con los objetivos de esta porque un colaborador insatisfecho dará a un cliente insatisfecho.
8. Que los clientes vuelvan o no se deberá al nivel de atención que reciban y si estos lo consideran aceptable.
9. Siempre tenemos que tomar en cuenta que por más bueno y excelente pueda ser el servicio está siempre puede estar en constante mejora
10. Todo el personal debe estar comprometido con la asistencia a los clientes o usuarios, (p. 26-27).

Habilidades personales en la atención

De acuerdo con el Manual de Buenas Prácticas en la atención a usuarios (2012) las habilidades personales son las siguientes:

- Atención presencial. Es la relación inmediata entre el colaborados y el usuario al hacer el intercambio de mensajes.
- Atención telefónica. También se da de forma inmediata a través de un equipo para llamadas y solo se realiza mediante el intercambio de palabras.
- Atención virtual. Es lo más usado por las organizaciones debido a los avances tecnológicos que permiten enviar mensajes a los usuarios de forma efectiva por ejemplo haciendo uso del correo electrónico.
- Atención a colectivos especiales. Facilita las guías de cómo se debe de actuar y comportar ante ciertos colectivos especiales, ya que estos requieren un trato diferente.
- Conflictos y quejas. Siempre habrá usuarios no queden contentos y por ello también debe de haber una manera de brindarle la atención debida a este usuario. (pp. 6-18).

Habilidades técnicas en la atención

De acuerdo con el Manual de Buenas Prácticas en la atención a usuarios (2012) las habilidades técnicas son las siguientes:

- Atención mediante información y orientación. Es la base primordial para una buena atención al usuario, ya que al momento que exista una duda o consulta se le puede dar la información correcta logrando que el cliente quede satisfecho con la atención.
- Atención mediante información especializada. Cuando surja situaciones más complejas también se debe estar preparado para responder ante esta situación. (p. 14).

Calidad.

Definición

Según Deming (1989) la calidad puede ser entendido como la interpretación de la necesidad que cada usuario pueden tener, teniendo en consideración eso la empresa puede hacer el diseño o elaboración ya sea de un bien o servicio que cuando lo adquiriera el cliente sienta que es el adecuado para lo que estaban buscando y que cumple con los estándares de calidad prometidos.

De acuerdo con Reeves y Bednar (1994) la calidad se determina en 4 perspectivas, tales como:

- a. Calidad como excelencia: las empresas siempre deben buscar obtener mejores resultados en todos los ámbitos.
- b. Calidad como ajuste a las especificaciones: se estableció a medida que de las necesidades que especificar y estandarizar los procesos de producción, y esto se le conoce como calidad de medidas para el logro de objetivos básicos.
- c. Calidad como valor: las empresas buscan analizar sus costos para obtener la efectividad externa para ello es necesario seguir criterios de calidad y responder lo que esperan los usuarios.
- d. Calidad como satisfacción de los usuarios o consumidores: puede ser definida como el nivel en que las necesidades son satisfechas, y los consumidores y usuarios tendrán una opinión dependiendo a lo que perciben que se les brinda. (p. 420)

Calidad del servicio: motivación y capacitación del capital humano.

Según el autor Najul (2011), nos da a conocer el siguiente concepto:

En toda organización es importante el recurso humano ya que de esta dependerá la satisfacción de los clientes por ello es necesario la motivación permanente a los colaboradores.

Lo que se desea lograr motivando a los colaboradores es que estos se sientan comprometidos con el objetivo de la empresa, de ese modo desempeñarse mejor en el puesto donde se desempeña.

La capacitación del factor humano es primordial para que la empresa sea exitosa. También ayuda mucho a una empresa contar con colaboradores más capacitados ya que así estos podrán rendir mejor en su área laboral dando mejores resultados y por ello se debe de invertir para mejores resultados.

El personal que brinda la atención inmediata al cliente tiene que estar preparado y debe contar con todo lo necesario para que ante problemas no tenga complicaciones, con ello logrando usuarios satisfechos. (pp. 28 - 30)

Teoría de la calidad total.

Según Deming (1989) la calidad total la conforma un conjunto de catorce principios cuyo propósito es mejorar la administración. Estos principios son:

- Mejora continua de producto y servicio.
- No aceptar las etapas de errores, retrasos y materiales defectuosos.
- Abandonar la dependencia de la inspección masiva.
- Derogar la práctica y solo, "se debe comprar calidad".
- Seguir mejorando constantemente y detectar errores.
- Brindar capacitaciones contantes a los colaboradores de la empresa.
- Buscar nuevos métodos de supervisión y producción eficiente a la empresa.
- Definir eminencias de productividad dentro de los niveles de calidad.
- Eliminar las trabas para hacer un buen trabajo.

Estrategias fundamentales para lograr un servicio de calidad.

Según los autores Tamayo y Dariel, (2014) con respecto en su publicacion titulada Calidad de Servicio, mencionan las características influyentes las cuales son las siguientes:

- Investigar y comprender la necesidad y expectativa del cliente.
- Informar que necesidad y expectativa tienen cada cliente a mediante la empresa. Debe existir una comunicación fluida y sin obstrucciones, para que se obtengan datos e información, y así tengan en conocimiento cuales son las deficiencias y con ello brindar un mejor servicio.
- Medir cuan satisfecho esta un cliente y tomar medidas de acuerdo a lo que se obtenga. Toda empresa tiene que tener métodos para identificar la satisfacción del cliente e intentar mejorar lo que se requiera teniendo en consideración los recursos con los que dispone.
- El fin último es la satisfacción del cliente en el más alto nivel que se le pueda brindar.
- Manejar como se relacionan con los clientes. Aseguran que la aproximación sea equilibrada y que satisfice a los clientes y a las partes interesada.
- Tener personal motivado. Cuando el colaborador de la empresa este motivado se esforzará más en sus funciones y dará su mayor esfuerzo, además estará más identificado con la empresa y comprometido con lo que eta desea lograr, obteniendo mejores resultados
- Promover la iniciativa. Si los integrantes de la empresa tienen iniciativas propias en sus actividades asignadas éstas son transmitidas a las demás áreas generando así nuevas ideas para mejores resultados.
- Incentivar la responsabilidad. Los que conforman la empresa tienen que velar el cumplimiento de cada necesidad y expectativa de sus labores en el proceso. Es indispensable ala función de un líder que guie a todo el equipo a la consecución de los objetivos mediante el ejemplo.
- Impulsar el deseo de participar y contribuir. Todos los que conformen la empresa no deben de sentir que están

obligados a participar en la mejora de la gestión, sino que deben de hacerlo porque se sienten comprometidos y motivados.

- Mejorar la tecnología de la organización. Con ello se obtendrá clientes más satisfechos ya que la tecnología puede favorecer al proceso y esto resultará en que la empresa tendrá mayor rentabilidad, (p. 35).

Beneficios de una atención de calidad.

Según el autor Colombo (2019), cuando el usuario queda contento luego de la atención que recibe es muy probable que este vuelva acudir a la empresa.

Por consiguiente mencionaremos las ventajas que las empresas deben implementar para que los clientes se sienten satisfechos:

- Aumento de ventas y lealtad hacia los clientes.
- Mejora continua de la marca como imagen de la empresa.
- Atender los reclamos como las quejas de inmediato.
- Mejorar el clima laboral para que ellos se sientan identificados con la empresa.
- Generar clientes nuevos mediante recomendaciones de los clientes satisfechos.

Factores de evaluación del servicio.

Según el autor Moya (2016), nos da a conocer los diversos factores de evaluaciones que se realizan con el servicio, los cuales son las siguientes:

- Elementos tangibles: Referida a los ambientes de la empresa, como el personal es presentado y la maquinaria empleada.
- Cumplimiento de promesa. Es cuando entregan correctamente y en el momento oportuno lo que prometen que brindarán con el servicio. Es decir, brindar y cumplir con la asistencia otorgado en el tiempo y plazo preestablecido.

Si se logra un cliente que confía en la empresa este será más fiel.

- Actitud de servicio. Un cliente luego de recibir una atención genera su percepción de cómo fue por eso es importante que se le brinde y de la mejor atención estando a su disposición ante cualquier consulta.
- Competencia del personal. El usuario brinda una calificación de cómo fue la atención del personal y tan competente es.
- Empatía. Orientada a la facilidad de contacto, la buena comunicación y la complacencia de las necesidades, (p.105).

Calidad óptima, lógica e individualizada.

El autor Nicanor (2020), nos menciona tres tipos de características con respecto a la calidad y las cuales son las siguientes:

1. Calidad óptima. La que se obtiene cuando se logra todos los avances tanto técnicos como de conocimiento cuando surjan los problemas o necesidades.
2. Calidad lógica. Cuando se hace uso de la lógica ante alguna situación para obtener buenos resultados. Como el uso de una determinada tecnología, distribución correcta de los recursos, entre otros.
3. Calidad individualizada. Vista desde la perspectiva del que recibe el servicio. (p. 28).

Indicadores de la calidad.

Según el autor Coello (2019), nos menciona dos tipos de indicadores con referente a calidad:

1. Indicadores de eficacia. Aquellos que miden que se cumpla cada objetivo de un proceso.
2. Indicadores de eficiencia. Aquellos que hacen la medición del número de recursos de los que tienen que disponer para realizar los procesos donde se desea obtener un nivel de eficacia.

Dimensiones de Atención de calidad al usuario

Profesionalismo

Según Gonzalo (2014) se le considera profesional a una persona que cuenta con todas las capacidades y conocimientos para que cubran una determinada área dentro de la empresa, esta persona debe desempeñarse bien con el cargo que se le encargue y debe dar buenos resultados.

Comunicación

Se da cuando se transmite un mensaje mediante el intercambio de información entre emisores y receptores los cuales hacen uso de códigos lingüísticos para que el mensaje que se trasmite sea entendido por la otra persona. (Vander, 2005).

De acuerdo con Baez (2000), es la transmisión de mensajes entre individuos cuando se desea transmitir alguna información.

Según Thompson (2008), los que realizan este intercambio de información mediante ello pueden compartir sus ideas o transmitir sus mensajes que desean que otros lo sepan y para que se entendido debe de ser claro y comprensible.

Comodidad

Según Sisalema (2019), es cuando el ser humano en la actividad que este desempeñándose se siente tranquilo y cómodo con lo que desempeña dando su mejor esfuerzo.

2.2.3 Víctimas y Testigos

Víctimas

1. Definición.

Según Kraphin (como se citó en Champo. s.f.) una víctima puede ser comprendida desde dos perspectivas la primera se refiere cuando se realiza un sacrificio de un ser vivo temas religiosos y de ofrendas; y en individuo que sufre daños ocasionados en diversas situaciones. (p. 238).

De acuerdo a la Asamblea General de la ONU establece que la víctima es el individuo que padece algún daño ya sea por otro individuo o un grupo de individuos, estos daños pueden ser de manera física o mental, de las emociones, pérdidas financieras, donde sus derechos se ven afectados. (La Voz del Derecho, 2014)

2. Formas de victimización.

Según Torres (2018) en su estudio publicado en la web Unir Revista establece las siguientes formas de victimización:

- a. Victimización primaria. Es cuando una persona es víctima ya sea de daño físico o psíquico que derivan de un hecho delictivo.
- b. Victimización secundaria. Referido a los costos que tiene la víctima durante el proceso penal. Además, también las consecuencias que tienen las interrogaciones realizadas por los policías o el poder judicial, las exploraciones médico-forenses, entre otros.

Para Sales y Reich (1987) la victimización primaria es la que se da como resultado de los delitos, de esta deriva una victimización secundaria y por último la victimización terciaria referida a cuando el autor de la violencia también es la víctima.

3. Derechos de las víctimas.

- a. A la verdad. Es importante debido a que las autoridades deben de ser responsables de cómo actúan ante un caso, y que toda información sea tal cual como se dio los hechos. (Agreda, 2017)
- b. A la doble instancia. Conforme a la Carta Magna (1993) en su artículo 139°.

Según García (como se citó en Valcarcel, 2008) es aquello donde se puede dar una equivocación lo cual debe de resolverse para que no tenga consecuencias más graves.

- c. A la información y participación. Según el Título Preliminar del Código Procesal Penal (2016) establece el derecho

inviolable e irrestricto que tiene toda persona a ser informada sobre su caso; así como, a ser asistido por un abogado.

- d. Las guías hacen mención a que existe el derecho de información para la víctima en el transcurso de la investigación.
- e. Derecho a la reparación civil. Los delitos traen consigo daños ya sea una lesión o secuela tanto física como psíquica, además de pérdidas materiales e ingresos y daño en la moral; todo ello afecta el estado de la persona quien lo padece. Por ello esta persona tiene el derecho a que le indemnicen por todo lo que tiene que pasar. Tal como está establecido en el artículo 1 de la Ley Orgánica sobre la reparación civil que debe tener la persona que se ve involucrada en un caso donde se demuestra que sufrió daños.
- f. Derecho a la defensa. Se encuentra presente en distintas normas jurídicas; tales como:

En el artículo 139° inciso 14 de la Carta Magna indica que el derecho de defensa no tiene que ser privado. Así mismo se les debe informar la causa o razón por la cual está detenida y puede escoger quien lo va a defender de lo que se le acusa en los distintos procesos por lo que pasará.

En los artículos del 295° al 304° de la Ley Orgánica del Poder Judicial (2012) en la que señala que la defensa tiene que ser gratuidad por parte del estado.

El artículo 10 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, según esto se tiene que asegurar el derecho de defensa, según lo reconoce la Carta Magna y las leyes.

Por su parte, el Código Procesal Constitucional (2004), en su artículo 25° inciso 12; indica que tienen derecho a recibir asistencia de los abogados para su defensa el cual puede elegirlo con su propio criterio y debe ser aceptada su decisión.

Por otro lado, el artículo 80° del Código Procesal Penal (2016) prescribe lo siguiente, el Servicio Nacional de la Defensa de Oficio, se encarga de que el sujeto pueda ser defendido

gratuitamente si este no dispone de los recursos para contratar a una empresa externa.

Por último, en el Decreto Legislativo N° 1094; señala que durante el proceso se debe garantizar el derecho de defensa. (Guías de Santiago, 2008)

Testigo

1. Definición.

Según La Real Academia Española (s.f.) es aquel individuo que brinda su testimonio sobre un determinado hecho. Entonces es la persona que está presente o tienen la información con certeza de un acontecimiento.

Según Velloso (como se citó en Legis, 2019) esta persona relatará la información que tenga sobre los hechos y todo lo que diga servirá para aclarar como sucedió todo.

Según el Diccionario del español jurídico (2016), es una persona, distinta de la parte involucrada, la cual no está impedida de declarar y este bien en todas sus facultades mentales y además sea mayor de 14 años, o en todo caso le autoricen declarar a pesar de la edad.

2. Clases de testigo.

La Legis.pe (2019) señala la siguiente clasificación:

Por el vínculo con los hechos:

- a. Testigo presencial o directo. Cuando presencio todo el acontecimiento en el momento en el que sucedió y en el lugar de los hechos. Considerándose esto como una prueba directa.
- b. Testigo de referencia o indirecto. Es aquel que por terceros tiene información relevante para el caso, esta persona no es como el testigo que presencio el acontecimiento.

Por el vínculo con el proceso:

- a. Testigo externo al proceso. No le importa las consecuencias que tenga el proceso.

- b. Testigo deponente. Es aquel al que si le importa el desenlace del proceso.

Por la forma de comparecencia:

- a. Testigo espontáneo. Aquel que atestigua sin ninguna obligación solo por tener la convicción de que todo debe ser justo.
- b. Testigo refractor. La persona que tiene información que puede ser útil en el proceso, pero no tiene la intención de brindar lo que conoce y por eso se le debe de coaccionar para que asista.

Por la manera como han conocido los hechos:

- a. Testigos de hechos ajenos. Aquel que brinda información sobre lo que percibió por medio de sus sentidos, como ruidos que puedo escuchar en el lugar donde se suscitó el acontecimiento.
- b. Testigos que realizó en mismo los hechos. Es aquel que da a conocer como realizo el crimen ya que es de vital importancia para aclarar el caso.
- c. Testigo que conoce la fama ostenta alguien. Es aquel que no presencio el acontecimiento, ni tampoco es el autor del hecho, sino que brinda detalles sobre la persona involucrada que puede ayudar a comprender porque lo pudo haber hecho.
- d. Testigo de oídas. Es aquel que no estuvo directamente involucrado y tampoco presenció lo sucedido, solo que tiene conocimiento de lo que terceros le contaron. Puede que este tipo de testimonio no sea confiable, pero si brinda pistas para llegar a la verdad.

2.2.4 Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos

Es un diseño que desarrolló e implementó la Fiscalía de la Nación, con el fin de ser un apoyo para la labor fiscal, en el cual se adopta medidas de asistencia legal, psicológica y social que favorezcan tanto al testigo como a la víctima, cuidando que cada testimonio o aporte no sufra interrupciones o se desvanezca. (Reglamento del Programa, 2008)

Por ello el trabajo consiste en que la víctima sea asistida y protegida ya que es un derecho para ellos adquirirlos.

Debido a estas razones fue necesario la creación del Programa, el cual lo desarrollaron e implementaron el Ministerio Público con el fin principal de brindar la asistencia debida a la víctima y testigo. (Baique. 2017)

Funciones de las Unidades Distritales

La Unidad de Asistencia del Distrito Judicial de Huánuco corresponde a una unidad distrital, la cual se encuentra encargada de apoyar al trabajo fiscal.

Medidas asistenciales

Las medidas asistenciales según Reglamento del Programa (2008) son:

a). Asistencia legal.

Brindar información sobre el derecho que tienen cuando se haga las investigaciones y el proceso judicial, así como también darles la orientación necesaria.

b). Asistencia psicológica.

Brindar soporte psicológico correcto que sea un apoyo para que puedan confrontar las consecuencias psicológicas que generan.

c). Asistencia social.

Brindar apoyo a la labor del Fiscal que llevan el caso realizando una evaluación a como es la situación de la familia y también la economía de las víctimas y testigos. Con el informe se puede hacer la verificación de la veracidad.

Causales de exclusión

De acuerdo con los artículos del 36° al 40° del Reglamento del Programa (2008), son:

1. Negarse sin justificación apoyar a administrar la justicia.
2. Incumplir algunas de las obligaciones establecidas.
3. Realizar hechos punibles y efectuar acto contra el programa.
4. Renuncia voluntaria por parte del beneficiario.

5. Plazo de exclusión y cierre de la carpeta asistencial.

2.3 Bases conceptuales

- **Proceso administrativo.** – es la agrupación de etapas o fases que den ser realizadas de forma continua y donde están interrelacionadas todas las actividades como la de planificar, organizar, dirigir y controlar, las cuales se desarrollan para alcanzar los objetivos propuestos, aprovechando los recursos con los que disponga la organización.
- **Atención.** – Son las actividades que se relacionan para que se brinde al usuario un bien o servicio para que este sea adquirido en el momento y lugar adecuado.
- **Victima.** – se le denomina victima a las personas o animales que son agredidos por otras personas esto puede ser casual o no y causa daño y esta ocasiona el nombre de victimario.
- **Testigo.** – el testigo es la persona que presencia los actos y esta se encuentra en el lugar donde ocurrieron los hechos, y esta brinda su apoyo describiendo todo lo que paso y presencio ese día. La declaración del testigo se conoce como testimonio.
- **Exclusión.** – La exclusión hace referencia a las personas que son de otras condiciones o cuentan con otro tipo de recurso que las personas a las que se le llamas privilegiadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 **Ámbito de estudio**

La investigación fue llevada a cabo en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco.

3.2 **Tipo y nivel de investigación**

3.2.1 *Tipo*

Según Bermeo (2011) el estudio de tipo aplicada se da cuando se utiliza el conocimiento adquirido en la práctica, para que sean aplicados, para el beneficio de la sociedad. Por lo tanto, la investigación reunió las condiciones metodológicas de este tipo de estudio, debido a que se utilizaron conocimientos científicos, que nos permitió medir la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa.

3.2.2 *Nivel*

De acuerdo con el objetivo planteado sobre la determinación la efectividad de una variable sobre la otra, coloca al presente proyecto en un estudio de nivel explicativo, de corte transversal y enfoque cuantitativo.

3.3 **Población y muestra**

3.3.1 *Población*

Es el conjunto de personas que se sitúan en una determinada área geográfica esta puede ser finito o infinito, la cual se tiene que delimitar y por consecuencia estudiada para obtener los resultados. (Fernández y Baptista, 2014).

Población 1 para la variable Proceso Administrativo, estuvo conformada por el 100% de los trabajadores entre personal administrativo y asistencial (social, psicólogo, legal) quienes tienen contacto continuo con las víctimas y testigos derivados a la Unidad.

Población 2 para la variable Atención de Calidad al Usuario, estuvo conformada por todos los usuarios atendidos.

3.3.2 Muestra

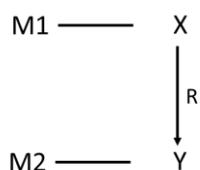
Muestra 1 para la variable Proceso Administrativo, conformado por 30 trabajadores de la unidad de asistencia de víctimas y testigos de Huánuco. La muestra seleccionada es no probabilística por conveniencia.

Muestra 2 para la variable Atención de Calidad al Usuario, conformado por 30 usuarios que aceptaron. La muestra seleccionada es no probabilística por beneficio en un periodo de dos meses.

3.4 Diseño de investigación

Correspondió al diseño no experimental, tipo prospectiva porque se recaudó información en tiempo presente y a partir de fuentes primarias, de tipo transversal o transeccional debido a que se hizo la aplicación de los instrumentos en un solo momento y la medición fue una sola vez, y es de tipo analítica por conformar un estudio bivariado. (Fonseca, et al. 2013)

Cuyo esquema es:



Donde:

M1, M2 = Muestra independientes de estudio.

X = Proceso Administrativo.

Y = Atención de Calidad al Usuario.

E = Relación explicativa.

3.5 Técnicas e instrumentos

3.5.1 Técnicas

Se empleo fue la encuesta, que a través de un instrumento se recolectaron los datos de las variables, dimensiones e indicadores.

3.5.2 Instrumentos

Se utilizó dos cuestionarios. El primero, estructurado con 19 ítems, los cuales permitió recaudar información valiosa sobre el proceso administrativo; y el segundo, estructurado con 24 ítems que recolectó datos sobre la atención de calidad al usuario.

3.5.2.1 Validación de los instrumentos.

Estas estuvieron validadas por el juicio de cinco (05) expertos en el tema planteado, quienes calificaron la relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad de los dos cuestionarios. Ver Anexo 04.

3.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos.

Fue realizado por medio del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach. Cabe resaltar que, según Hernández, et al. (2014) es el nivel donde se obtiene los resultados claros mediante el instrumento la cual es consistente en tiempos repetitivos.

Para analizar la confiabilidad se discurrió a la prueba piloto del 60% con que respecta a la muestra, es decir 18 reactivos, con la finalidad de conocer con una alta precisión del nivel de confiabilidad.

- **Proceso Administrativo**

Tabla 1

Alfa de Cronbach del Proceso Administrativo

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,814	,861	18

En la Tabla 1 de Estadística de Fiabilidad se visualiza que la variable Proceso Administrativo con 18 elementos el cual se aplicó a 9 reactivos

determinó una alfa de Cronbach de 0.814, lo cual demostró que el instrumento según escala y categoría es Bueno.

<i>ESCALA</i>	<i>CATEGORÍA</i>
<i>0,9 – 1,0</i>	<i>El Instrumento de Medición es Excelente</i>
<i>0,9 - 0,8</i>	<i>El Instrumento es Bueno</i>
<i>0,8 - 0,7</i>	<i>El Instrumento es Aceptable</i>
<i>0,7 - 0,6</i>	<i>El Instrumento es Débil</i>
<i>0,6 - 0,5</i>	<i>El Instrumento es Pobre</i>
<i>R < 0,5</i>	<i>No es Aceptable</i>

Nota. Fuente: Escala de confiabilidad. George y Mallery (1995)

- **Atención de calidad al usuario**

Tabla 2

Alfa de Cronbach de Atención de calidad al usuario

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,856	,877	24

En la Tabla 2 se visualiza que la variable Atención de Calidad al Usuario con 24 elementos el cual se aplicó a 9 reactivos, determinó una alfa de Cronbach de 0,856, lo cual demostró que el instrumento según escala y categoría es Bueno.

<i>ESCALA</i>	<i>CATEGORÍA</i>
<i>0,9 – 1,0</i>	<i>El Instrumento de Medición es Excelente</i>
<i>0,9 - 0,8</i>	<i>El Instrumento es Bueno</i>
<i>0,8 - 0,7</i>	<i>El Instrumento es Aceptable</i>
<i>0,7 - 0,6</i>	<i>El Instrumento es Débil</i>
<i>0,6 - 0,5</i>	<i>El Instrumento es Pobre</i>
<i>R < 0,5</i>	<i>No es Aceptable</i>

Nota. Fuente: Escala de confiabilidad. George y Mallery (1995)

3.6 Procedimiento

Se realizó como se detalla a continuación:

- Primero con la validación del instrumento, luego se aplicará la prueba piloto en la muestra elegida.
- Posteriormente se realizó el cálculo de la confiabilidad.
- Luego se hizo la solicitud a la muestra para que estos firmen el consentimiento informado para proceder aplicar instrumento.
- Luego se realizó la aplicación del instrumento en un tiempo de ocho a diez min aproximadamente por cada participante.
- Se clasificó y tabuló los datos que se obtuvieron, para su efecto, usando el Microsoft Excel 2013 y el SPSS versión 23.
- Y por último se hizo la prueba de hipótesis haciendo uso de la prueba estadística de Chi Cuadrado, con su respectivo análisis.
- Se elaboró el informe de tesis para ser presentada.

3.7 Plan de tabulación y análisis de datos

Los datos recolectados se tabularon con el programa Excel 2013 y posteriormente se exporto al programa estadístico SPSS v.23 para su respectivo procesamiento.

El análisis de los resultados se desarrolló con el paquete estadístico SPSS 23. Con la estadística descriptiva se determinó las frecuencias relativas y absolutas dichos resultados se proyectó en tablas y figuras; y para la estadística inferencial, para determinar el nivel de asociación de variables se hizo uso la prueba de Chi cuadrado.

3.8 Aspectos éticos

Este estudio se basó en consideraciones éticas para que sea aceptable, por ello a los participantes se les aseguro que todo será confidencial. Además, se rigió bajo las normas APA séptima edición.

Confidencialidad: se cuidó la identidad de cada participante, ya que se realizó de manera anónima.

Consentimiento informado: desde el momento que inicio la recolección de la información. Se pidió autorización al equipo

multidisciplinario del Programa y a los usuarios, y con ello su participación sería voluntaria.

Respeto a los derechos del sujeto: cada participante fue tratado de forma respetuosa, teniendo en consideración sus derechos durante la investigación, aun cuando estos tomaran la decisión de detener o dejar de participar.

Manejo de riesgos: El investigador cumplió con su responsabilidad y obligación que adquirió con los participantes, teniendo un correcto manejo de la información que brindaban.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Proceso administrativo

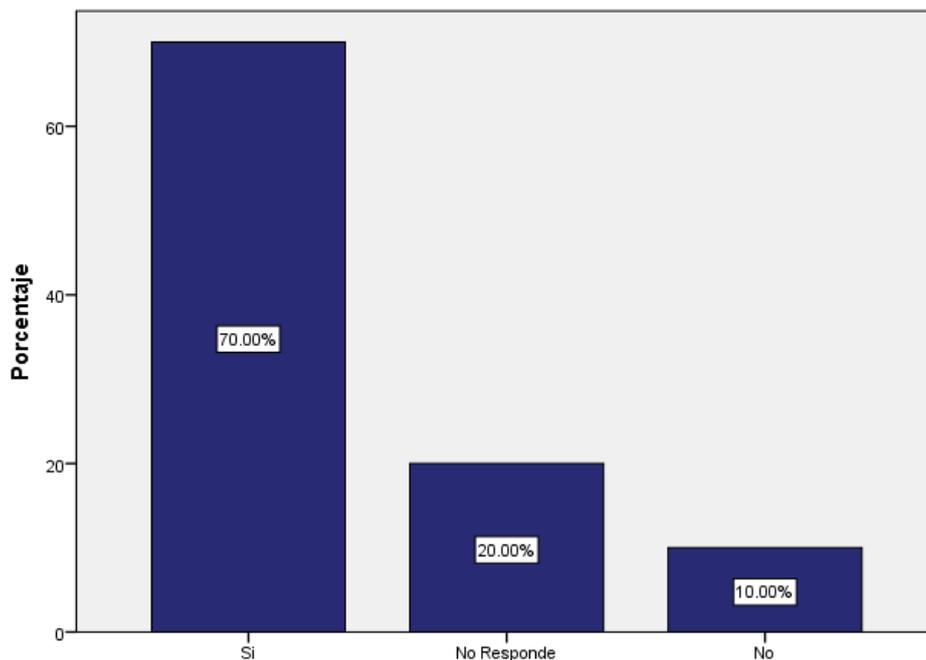
Tabla 3

Proceso administrativo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	21	70.0	70.0	70.0
No Responde	6	20.0	20.0	90.0
No	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Figura 1

Proceso administrativo



A. Dimensión: Planificación

Tabla 4*Dimensión: Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	21	70.0	70.0	70.0
No Responde	5	16.7	16.7	86.7
No	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

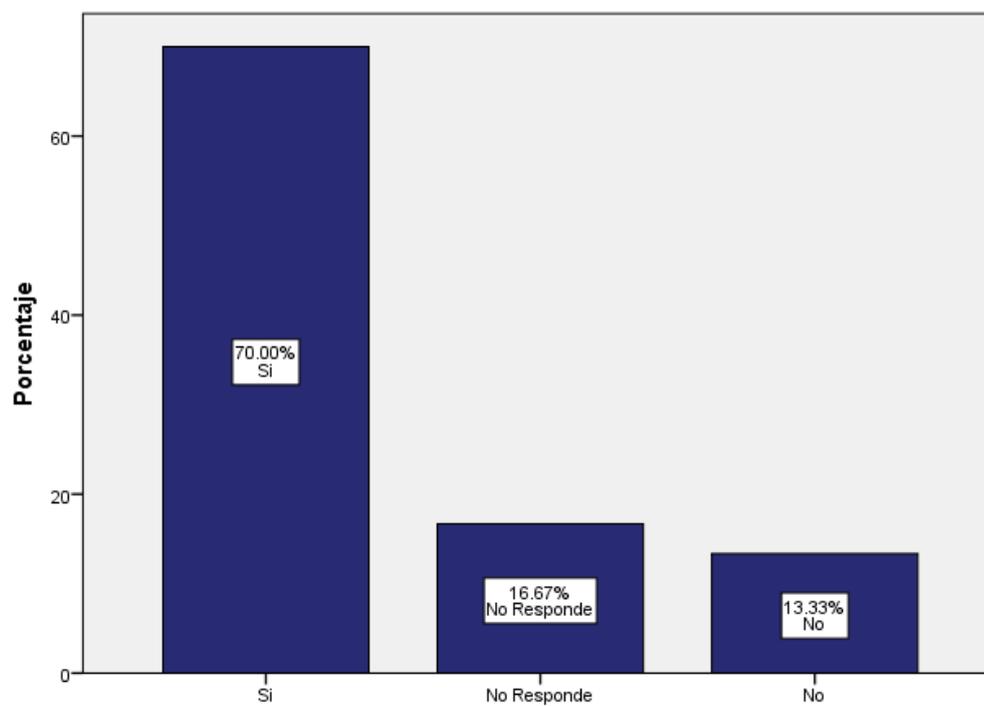
Figura 2*Dimensión: Planificación***B. Dimensión: Organización**

Tabla 5*Dimensión: Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	17	56.7	56.7	56.7
No Responde	10	33.3	33.3	90.0
No	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

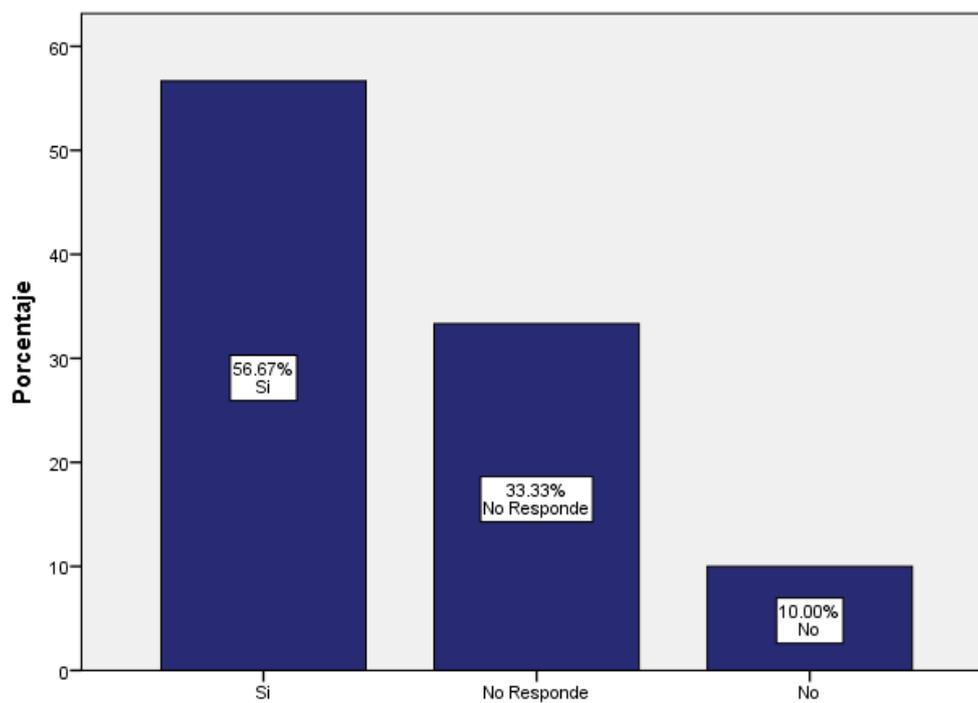
Figura 3*Dimensión: Organización***C. Dimensión: Dirección**

Tabla 6*Dimensión: Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	23	76.7	76.7	76.7
No Responde	5	16.7	16.7	93.3
No	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

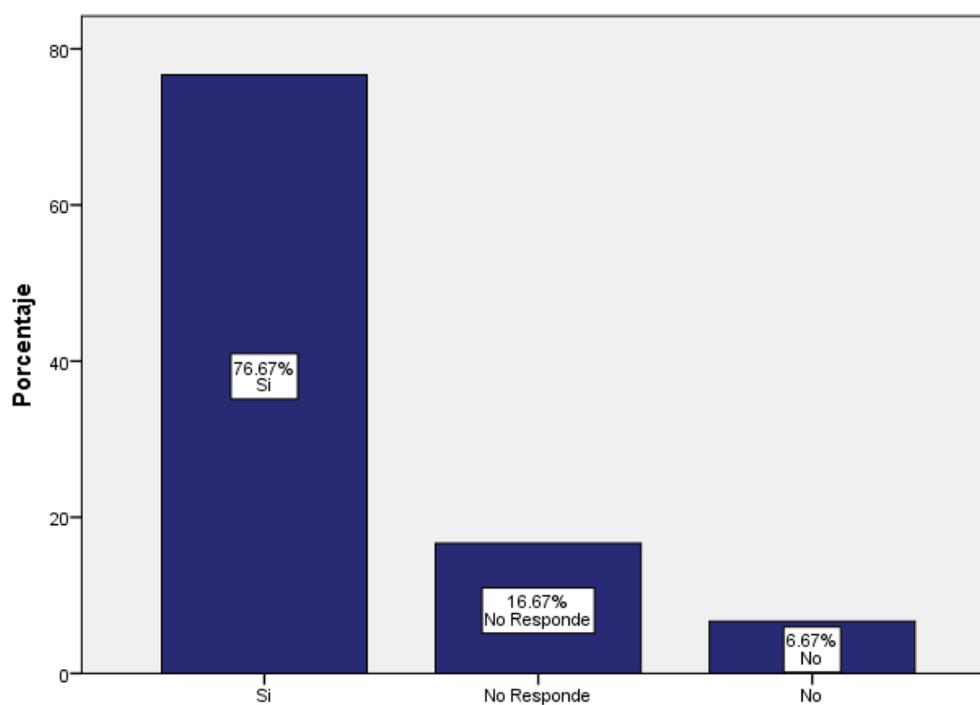
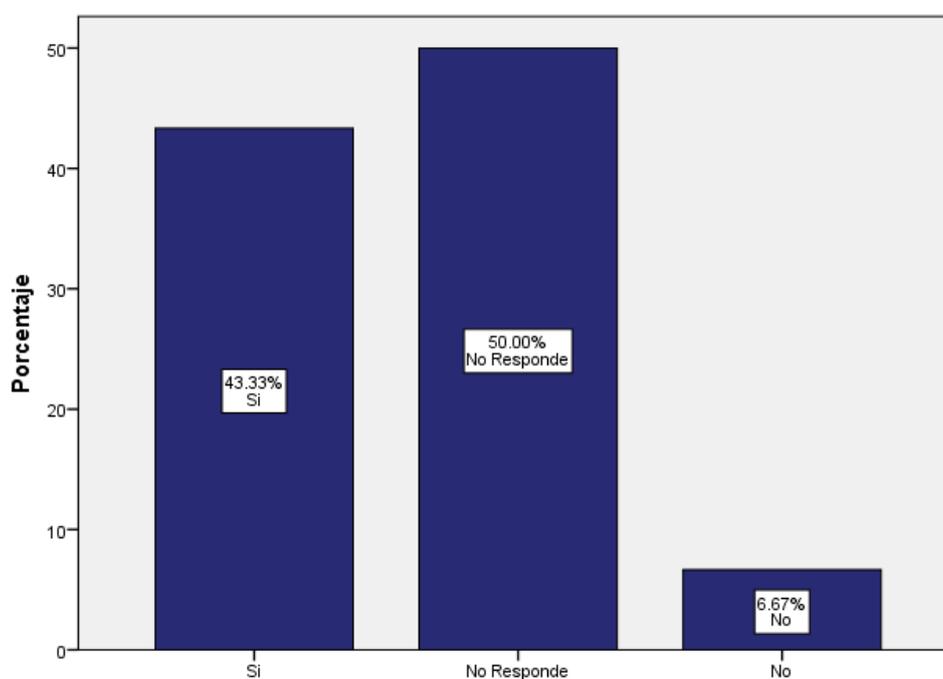
Figura 4*Dimensión: Dirección***D. Dimensión: Control**

Tabla 7*Dimensión: Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	13	43.3	43.3	43.3
No Responde	15	50.0	50.0	93.3
No	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Figura 5*Dimensión: Control*

4.1.2 Atención de calidad al usuario

Tabla 8*Atención de calidad al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	63.3	63.3	63.3
A Veces	7	23.3	23.3	86.7
Nunca	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

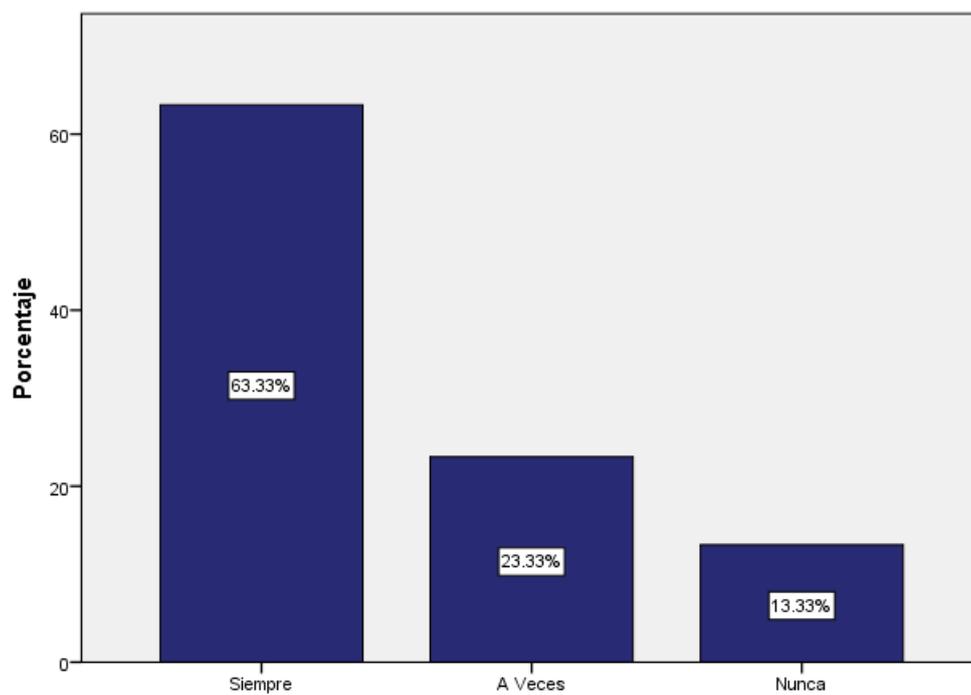
Figura 6*Atención de calidad al usuario***A. Dimensión: Profesionalismo**

Tabla 9*Dimensión: Profesionalismo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	26	86,7	86,7	86,7
A Veces	2	6,7	6,7	93,3
Nunca	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100.0	100.0	

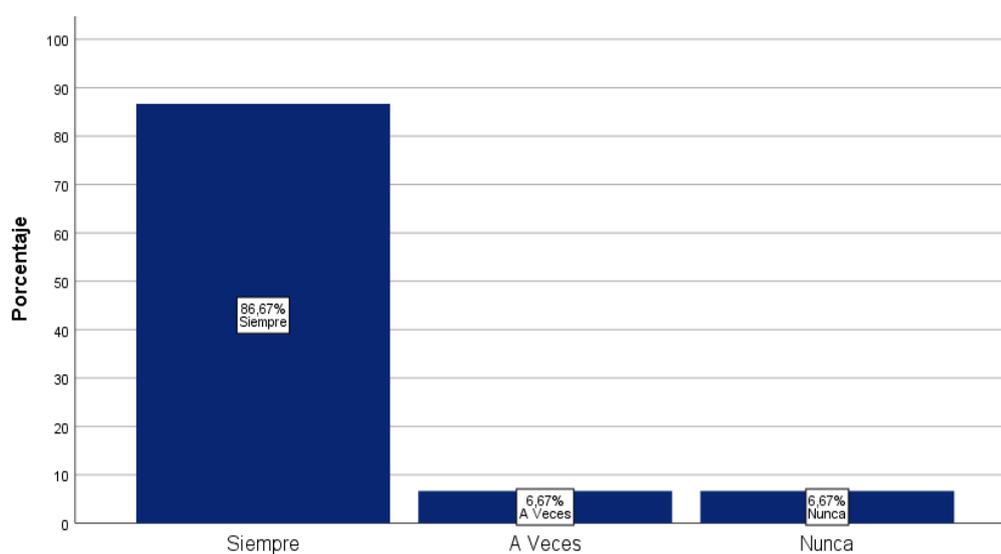
Figura 7*Dimensión: Profesionalismo***B. Dimensión: Comunicación**

Tabla 10*Dimensión: Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	26	86,7	86,7	86,7
A Veces	3	10,0	10,0	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100.0	100.0	

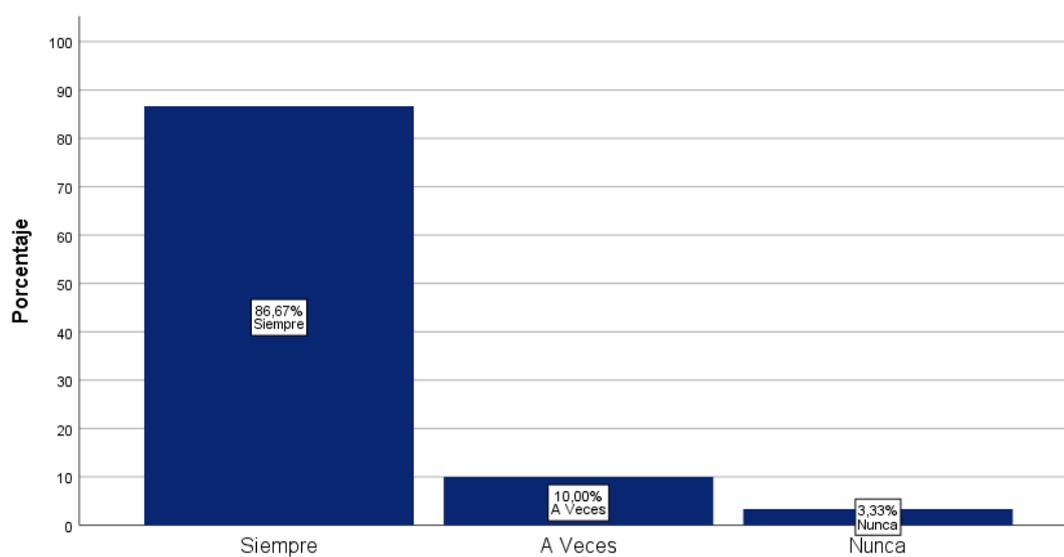
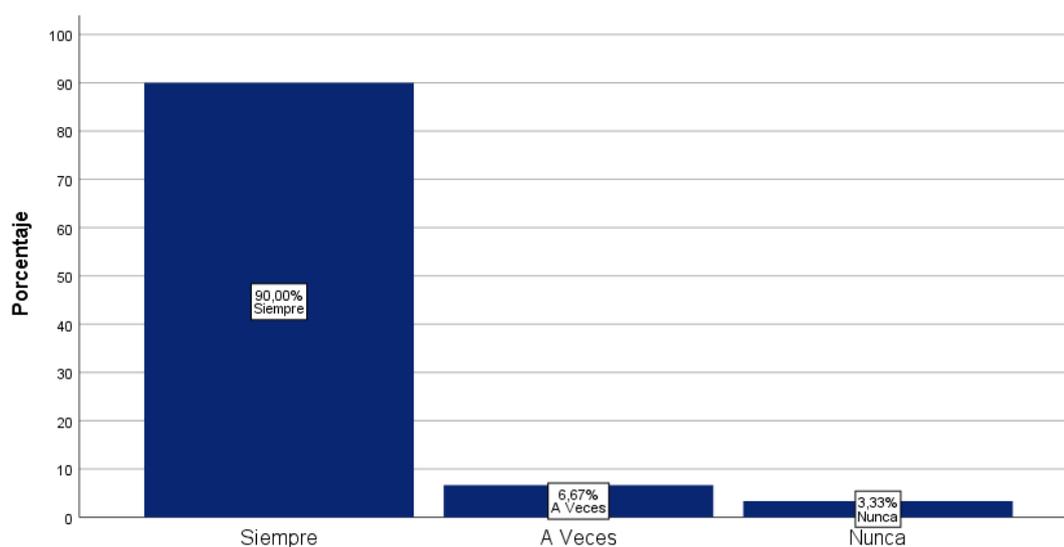
Figura 8*Dimensión: Comunicación***C. Dimensión: Comodidad**

Tabla 11*Dimensión: Comodidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	27	90,0	90,0	90,0
A Veces	2	6,7	6,7	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100.0	100.0	

Figura 9*Dimensión: Comodidad*

4.2 Estadística inferencial

5.1.1. Hipótesis General

Hi: El proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho: El proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Tabla 12

Prueba de correlación de Atención de Calidad del Usuario y Proceso Administrativo

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	70,414	16	,000	
Razón de verosimilitud	61,498	16	,000	
Coefficiente de Contingencia				.633
N de casos válidos	30			

Interpretación y análisis:

En la Tabla 12 se visualiza la existencia de una relación de nivel moderado con 63.3% entre las variables, puesto que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.633$. Debido a ello se rechazó la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna es decir “El proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

El nivel moderado indica que hay un porcentaje de trabajadores que no está de acuerdo con el proceso administrativo y con la atención de calidad del usuario del programa, como también, existen trabajadores que a pesar de conocer el proceso administrativo no están conforme con la atención de calidad y viceversa. Dicho comentario se puede sustentar mediante el alfa de Cronbach de las variables independiente y dependiente que indican 0.814 y 0.856 como “Bueno” en las Tablas 1 y Tabla 2 respectivamente, parámetros que indican que los datos de respuesta han sido un poco variados, es decir en algunos casos eran directos las respuestas entre las dos variables y en otras inversas. La Figura 1 indica que el 70% de trabajadores tiene conocimiento de proceso administrativo y en la Figura 6 indica que el 63.33% de hay una buena atención al usuario.

VALOR O GRADO "r"	INTEPRETACIÓN
1, 00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De + 0,40 a + 0,68	Correlación moderada (positiva o negativa)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula (positiva o negativa)

Nota. Rojas (2011)

4.2.1 Hipótesis específica

A. Hipótesis específica 1

Hi1: La planificación del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho1: La planificación del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Tabla 13

Prueba de correlación de Dimensión Planificación y Atención de Calidad del Usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	16,584	4	,000	
Razón de verosimilitud	19,136	4	,000	
Coefficiente de Contingencia				0.863
N de casos válidos	30			

Interpretación y análisis:

En la Tabla 13 se visualiza la existencia de una relación de nivel alto con 88.4% entre las variables, puesto que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.884$. Debido

a ello aceptó la hipótesis alterna “La planificación del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

La relación de nivel alta indica que los trabajadores en su mayoría aducen que existe una buena planificación y que como resultado se evidencia la buena atención al usuario, y que son muy pocos, que a pesar de tener conocimiento de los indicadores de la planificación tienen problemas con la atención al usuario y viceversa. Esto se puede reflejar, ya que según la Figura 2 el 70% de trabajadores indica como “Si” al conocimiento de planificación del Procesos Administrativo y según la Figura 6 el 63.33% indica como “Siempre” la buena Atención al Usuario.

VALOR O GRADO “r”	INTEPRETACIÓN
1, 00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De + 0,40 a + 0,68	Correlación moderada (positiva o negativa)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula (positiva o negativa)

Nota. Rojas (2011)

B. Hipótesis específica 2

Hi2: La organización del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho2: La organización del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Tabla 14

Prueba de correlación de Dimensión Organización y Atención de Calidad del Usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	53,407	12	,000	
Razón de verosimilitud	47,453	12	,000	
Coefficiente de Contingencia				.789
N de casos válidos	30			

Interpretación y análisis:

En la Tabla 14 se visualiza la existencia una relación de nivel alto con 78.9% entre las variables, puesto $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.789$. Debido a ello se aceptó la hipótesis alterna “La organización del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

La relación de nivel alta indica que los trabajadores en su mayoría aducen que existe una buena organización y que resultado de ello se tiene una buena atención al usuario, y que son muy pocos, que a pesar de tener conocimiento de los indicadores de la organización tienen problemas con la atención al usuario y viceversa. Esto se puede reflejar, ya que según la Figura 3 el 56.67% de trabajadores indica como “Si” al conocimiento de la organización del Procesos Administrativo y según la Figura 6 el 63.33% indica como “Siempre” la buena Atención al Usuario.

VALOR O GRADO “r”	INTEPRETACIÓN
1, 00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De + 0,40 a + 0,68	Correlación moderada (positiva o negativa)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula (positiva o negativa)

Nota. Rojas (2011)

C. Hipótesis específica 3

Hi3: La dirección del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho3: La dirección del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020

Tabla 15

Prueba de correlación de Dimensión Dirección y Atención de Calidad del Usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	38,964	8	,000	
Razón de verosimilitud	43,554	8	,000	
Coefficiente de Contingencia				.833**
N de casos válidos	30			

Interpretación y análisis:

En la Tabla 15 se visualiza la existencia una relación de nivel alto con 83.3% entre las variables, puesto que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.833$. Debido a ello se aceptó la hipótesis alterna “La dirección del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

La relación de nivel alta indica que los trabajadores aducen en su mayoría que existe una buena Dirección en el proceso administrativo por lo cual está generando una buena atención al usuario, y que son muy pocos, que a pesar de tener conocimiento de los indicadores de la dirección tienen problemas con la atención al usuario y viceversa. Esto se puede reflejar, ya que según la Figura 4 el 76.67% de trabajadores indica como “Si” al conocimiento

de la dirección del Procesos Administrativo y según la Figura 6 el 63.33% indica como “Siempre” la buena Atención al Usuario.

VALOR O GRADO “r”	INTEPRETACIÓN
1, 00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De + 0,40 a + 0,68	Correlación moderada (positiva o negativa)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula (positiva o negativa)

Nota. Rojas (2011)

D. Hipótesis específica 4

Hi4: El control del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Ho4: El control del proceso administrativo no es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Tabla 16

Prueba de correlación de Dimensión Control y Atención de Calidad del Usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	15,339	4	,000	
Razón de verosimilitud	20,519	4	,000	
Coefficiente de Contingencia				393**
N de casos válidos	30			

Interpretación y análisis:

En la Tabla 16 se visualiza la existencia una relación de nivel bajo con 39.3% entre las variables, puesto que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.393$. Debido a ello se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna “El control del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

La relación de bajo indica que a pesar de que existe un control de trabajadores como parte del proceso administrativo, existe una buena atención de usuario del programa y viceversa. Esto se puede reflejar, ya que según la Figura 5 el 43.3% de trabajadores indica como “Si” a la existencia de un control del Procesos Administrativo y según la Figura 6 el 63.33% indica como “Siempre” la buena Atención al Usuario.

VALOR O GRADO “r”	INTEPRETACIÓN
1, 00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De + 0,40 a + 0,68	Correlación moderada (positiva o negativa)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula (positiva o negativa)

Nota. Rojas (2011)

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Cada resultado hallado demostró que existe una relación de nivel moderado con 63.3% entre las variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.633$. por lo cual se aceptó la hipótesis alterna el cual indica que “El proceso administrativo es efectivo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco”.

Nuestros resultados ponen en evidencia que sí cumple con el proceso administrativo en un 70%, así como sí se cumple con la planificación en un 70%, organización en un 56.7%, la dirección en un 76.7%, control en un 43.3%. Estos resultados muestran que cuando un proceso administrativo es eficiente, se puede planificar, dirigir, organizar, y controlar los recursos con los que se dispone de manera más adecuada, debido a ello los colaboradores no muestran complicaciones para desempeñar sus labores eficazmente. Caso contrario, al no tener establecidos la misión, visión, los planes, los objetivos y las estrategias empresariales, todo ello no permite que una empresa crezca económicamente, debido a que si no están establecidos no van a tener en claro hacia dónde deben dirigirse y que acciones deben tomar, tal como lo señala López (2013), quien entre sus hallazgos concluye que al no tener definido la misión, visión, planes, objetivos y estrategias empresariales, hace que la empresa no crezca como debería, pues sin ellos no se tiene claro hacia dónde desea llegar la empresa y que es lo que quiere lograr. Y la forma en la que está estructurada tampoco es la correcta, ya que no se designan bien las funciones, lo que ocasiona desorden cuando desean realizar la designación de actividades. Y por último no existen un buen control y ello es debido a la falta de mecanismos para que se realicen, ocasionando que no exista evaluación de cómo se desempeñan los trabajadores.

En el mismo orden de ideas, nuestros resultados muestran que la atención de calidad al usuario se cumple en un 63.3%, con lo cual la Asistencia de la Víctima y Testigo del Distrito Fiscal de Huánuco es eficiente. No obstante, pese a que se ofrece una atención de calidad, indica Franceschi (2012) en su estudio donde se pudo verificar que la falta de testigos para los casos se

debe a que estos sienten temor a acudir debido a que consideran que puede haber luego represalias contra estos y por ello muchos abandonan el caso para resguardar su seguridad, y a consecuencia de eso existe un elevado índice de impunidad. Asimismo, Campuzano (2011) precisa que en su mayoría de los jueces manifestaron que no se cumple la protección que deben tener los que testifican y denuncian, ya que los individuos que se involucran e casos judiciales no acuden a declarar debido al temor de las represalias y además de que ven que la ley no cumple como debería de ser brindando la debida protección y seguridad para que así todos acudan a testificar ante cualquier caso, pero como ese no es el caso se evidencia el aumento de muertes de personas que quieren apoyar los casos haciendo lo correcto que es denunciar o ser parte de una investigación.

Por otro lado, se difiere de los hallazgos de Flores (2015) quien señala que el proceso administrativo y gestión empresarial es llevada de manera parcial, debido a que no funciona correctamente, ello se evidencio debido a que se identificó que el personal administrativo no cuenta con los conocimientos y además no están comprometidos con brindar un servicio adecuado a los usuarios que asisten. Asimismo, Basantes (2014) concluye que en un mayor porcentaje de usuarios que acuden a la Municipalidad respondieron que el servicio recibido fue regular y con ello se deduce que la atención que brindan no es correcta ya que los que la reciben no se muestran satisfechos, también se determinó que, los asesores de la entidad pública en mención, no tienen aptitud para atender al usuario, percibiéndose indiferencia al momento de la atención, además de un tiempo de atención muy largo, generando incomodidad en los clientes.

Estos resultados permiten también visualizar la necesidad de que cada funcionario sea capacitado para que así sean más competentes en el área en que se desempeñan y así apliquen correctamente el manual de atención para la víctima y testigo, tal como lo indica Baique (2017), ya que esto también forma parte de la efectividad en el proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa.

5.2. Aporte científico

Los resultados hallados son un aporte importante, debido a que permitieron que se determine la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa. De esta manera, se deja en evidencia la importancia de que todos los empleados del Ministerio público conozcan y manejen el reglamento de para que la víctima y testigo reciba asistencia para la derivación de los usuarios que serán atendidos, puesto que se beneficiará a cada uno de los usuarios incrementando la efectividad en una atención de calidad.

La investigación permitió ver de manera más profunda la realidad que forma parte de la vida judicial de nuestro país, como lo es el trato adecuado a nivel administrativo y la protección a las víctimas a través del Programa. Si no se cumplen las indicaciones y procedimientos adecuados, esto repercutirá en una asistencia inadecuada, viéndose reflejado en la poca cantidad de usuarios atendidos por el programa.

De igual manera, cada resultado hallado servirá como antecedente científico, los cuales podrán emplear en otras investigaciones, estudiando el alcance de las variables en estudio, contrastando lo que con lo se obtuvo en los resultados.

CONCLUSIONES

Se determinó la existencia de la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020. Se relacionan en un nivel moderado de 63.3% entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.633$, por lo que el proceso administrativo es efectivo en la atención de calidad al usuario del Programa de asistencia a víctimas y testigos. Es decir que hay trabajadores que a pesar de tener conocimiento de las actividades del proceso administrativo y no promueven una buena atención al usuario y viceversa.

Se determinó la existencia de la efectividad de la planificación del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa, con una relación directa explicativa en un nivel alto de 88.4% entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.884$, por lo que la planificación del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa. Es decir que hay algunos trabajadores (30%) que no tiene conocimiento de las actividades de la planificación del proceso administrativo y que eso está generando a que no se dé una buena atención al usuario, sin embargo se evidencia que el 36.67% de trabajadores no dan una buena atención al usuario, indicando que no hay proporcionalidad en la respuesta acumulada de ambas variables, lo cual indicaría que habiendo trabajadores que conocen tiene conocimiento de las dimensiones de la planificación están promoviendo una mala calidad e atención.

Se determinó la existencia de la efectividad de la organización del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa, con una relación directa explicativa en un nivel alto con 78.9% entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.789$, por lo que la organización del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa. Es decir que hay trabajadores que no tiene conocimiento de las actividades de organización (43.33%) del proceso administrativo y que eso está generando a que no se dé una buena atención al usuario, sin embargo se evidencia que el 36.67% de trabajadores no dan una buena atención al usuario, indicando que no hay proporcionalidad en la respuesta acumulada

de ambas variables, lo cual indicaría que habiendo trabajadores que no tienen conocimiento de los indicadores de la organización están promoviendo una buena calidad en atención.

Se determinó la existencia de la efectividad de la dirección del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa, con una relación directa explicativa en un alto con 83.3% entre la variable independiente y la variable dependiente, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.833$, por lo que “La dirección del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos”. Es decir que algunos trabajadores que no tienen conocimiento de las actividades del proceso administrativo (23.33%) y que eso está generando a que no se dé una buena atención al usuario, sin embargo se evidencia que el 36.67% de trabajadores no dan una buena atención al usuario, indicando que no hay proporcionalidad en la respuesta acumulada de ambas variables, lo cual indicaría que habiendo trabajadores que tienen conocimiento de los indicadores de la dirección están promoviendo una mala calidad e atención.

Se determinó la existencia de la efectividad del control del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa, con una relación de nivel bajo con 39.3% entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.393$, por lo que el control del proceso administrativo es efectivo en la atención de calidad al usuario del Programa. Es decir que hay trabajadores que no tienen conocimiento de las actividades del proceso administrativo (56.7%) y que eso está generando a que no se dé una buena atención al usuario, sin embargo se evidencia que el 36.67% de trabajadores no dan una buena atención al usuario, indicando que no hay proporcionalidad en la respuesta acumulada de ambas variables, lo cual indicaría que habiendo trabajadores que no tienen conocimiento de los indicadores de la control están promoviendo una buena calidad de atención.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos, se recomienda a la Fiscalía de la Nación, desarrollar múltiples programas de capacitación sobre el Programa de Asistencia a víctimas y testigos, ya que su propósito fundamental es apoyar las labores de la fiscalía, teniendo en consideración que medidas se deben brindar en las asistencias legales, psicológicas y sociales que favorezcan a la víctima y testigo que intervienen en el estudio o en el proceso penal. Estas capacitaciones deben realizarse de manera permanente en el marco de un Programa de capacitación, donde se garantice su efectividad.

Se recomienda a los fiscales que ajusten su labor, al Reglamento del Programa, ya que se busca proteger en todo momento la integridad de la víctima, quienes por la poca confianza y seguridad que experimentan en los operadores de justicia, muchas veces sienten que no reciben un servicio eficiente.

Se recomienda que los Operadores o Instituciones competentes difundan por los diversos medios el valor que representa el Programa, para que las víctimas y testigos conozcan el alcance de sus derechos en esta materia y experimenten mayor confianza en estos procesos.

Se recomienda a otros investigadores realizar réplicas de estos estudios, ya que en la medida que se generalicen los resultados a otros ámbitos se podrá difundir estos hallazgos, contribuyendo con el desarrollo del estudio científico en este campo de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andalucía. (28 de noviembre de 2018). Calidad en la atención al cliente. Recuperado de Andalucía Lab: <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Aniorte, N. (12 de febrero de 2020). Servicios de Calidad. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de http://www.aniorte_nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Baez Evertsz, C. (2000). La Comunicación Efectiva. Obtenido de Santo Domingo: Buho.: Obtenido de <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>
- Baique, B. (2017). El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos y su aplicación en la investigación del delito, en el Distrito Judicial de Lambayeque. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Barrutia, I. (2015). Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. [Tesis de Posgrado]. Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Basantes, S. (2014). Modelo de Gestión Administrativa [Tesis de Posgrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Bernal Torres, C. A., y Sierra Arango, H. D. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México: Pearson Educación ISBN 978-970-26-1562-0.
- Bermeo, J. (2011). Investigación Aplicada al turismo. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de: https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/docentes_y_directivos/articulos/4955_Fcevallos_00009.pdf
- Botero, M., y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: El cliente incógnito. Suma Psicológica, XIII (2), 217-228. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf>
- Cano Plata, C. A. (2017). Administración y el proceso administrativo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Campuzano, F. (2011). Programa de Protección a Víctimas, Testigos y demás participantes del proceso penal y su incidencia en la seguridad ciudadana. [Tesis de Pregrado]. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.

- Céspedes, J. (2016). Proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015. [Tesis de Pregrado]. Repositorio de la Universidad de Huánuco, Huánuco. http://repositorio.udh.edu.pe/123456/1/T047_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los Nuevos Tiempos. McGraw-Hill.
- Champo, N. (s.f.). La víctima en el Derecho Penal. Informe de investigación, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/13.pdf>
- Código Penal Militar Policial. (31 de agosto de 2010). Decreto Legislativo N° 1094. Recuperado de [https://www.peru.gob.pe/doc/PLANES/13815/._N%C2%BA_1094_\(Codigo_Penal_Militar_Policial-126_pags.pdf](https://www.peru.gob.pe/doc/PLANES/13815/._N%C2%BA_1094_(Codigo_Penal_Militar_Policial-126_pags.pdf)
- Código Procesal Constitucional. (28 de mayo de 2004). Ley N° 28237. Diario Oficial El Peruano. https://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/transparencia/pdf/marco_legal/Codigo_Procesal.pdf
- Código Procesal Penal. (2016). Decreto Legislativo N° 957 (Cuarta ed.). Lima, Perú: http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGOPROCESALPENAL.pdf
- Coello, C. (2019). Indicadores de Calidad. Obtenido de Qaec.
- Colombo, A. (14 de octubre de 2019). Los beneficios de mejorar la experiencia de cliente en mi negocio. Obtenido de QMATIC.
- Constitución Política del Perú. (1993). Congreso de la República, Perú. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion2019/index.html>
- Córdova López, R. (2012). Proceso administrativo. Estado de México: Editorial Red tercer milenio S.C. ISBN 978-607-733-083-7.
- Defensoría del Pueblo. (2019). Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como la institución con más queja. Recuperado el 23 de mayo de 2020, de <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>

- Definición. (2010). Definición de testigo. (J. Pérez, & M. Merino, Editores)
Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://definicion.de/testigo/>
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.
Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Diccionario del español jurídico. (27 de abril de 2016). Real Academia Española
Website. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://dej.rae.es/#/entry-id/E152500>
- El Empresario. (3 de septiembre de 2014). El problema de la administración. (L.
Cámara, Editor) Recuperado el 23 de mayo de 2020, de [elempleado.mx:
https://elempleado.mx/administracion/problema-administracion](https://elempleado.mx/administracion/problema-administracion)
- Elvira, L. P. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Mexico: El buzón
de paciol.
- Emprende pyme.net. (2018). La dirección en el proceso administrativo. (C. Argudo,
Editor) Recuperado el 24 de mayo de 2020, de
[https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-
administrativo.html](https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html)
- Enciclopedia Jurídica Online. (2020). Testigo. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de
<https://diccionario.leyderecho.org/testigo/>
- Escolme. (s.f.). Conceptos básicos de servicio al cliente. Recuperado el 26 de
mayo_de_2020, de:
[http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/con
tenido_u1.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf)
- Falcón, A. (2019). Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados
al cliente, en tienda Comercial Rivera rubro electrodomésticos en el distrito,
provincia y región Huánuco – 2018. [Tesis de Pregrado]. Repositorio de la
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huánuco.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstre/handle/1234567/13906/GESTION_C
ALIDAD_FALCON_CAMPOS_ARQUIMEDES.pdf?se=4&isAllowe=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstre/handle/1234567/13906/GESTION_CALIDAD_FALCON_CAMPOS_ARQUIMEDES.pdf?se=4&isAllowe=y)
- Farias, G. (2015). ¿Qué es la calidad? Recuperado el 24 de mayo de 2020, de Blog on
Fashion Procurement. Textile Industry and Retail:
<https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.).
México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 11
de octubre de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-
edicion.compressed.pdf

- Fernández Menacho, D. D. (2017). Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. [Tesis de Pregrado]. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- Figueroa, A. (2019). Procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota 2019. [Tesis de Posgrado]. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega 2010-2013. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Nicaragua, Matagalpa.
- Fonseca, Rojas, Martel, Flores, y Vela. (2013). Investigación Científica de Salud con Enfoque Cuantitativo (Primera ed.). (C. Hilario, Ed.) Lima, Perú: GRAFICA D&S E.I.R.L.
- Franceschi, A. (2012). Problemas y retos actuales en la aplicación conjunta de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes del Proceso Penal y del Artículo 49 de la Ley de Justicia Penal Juvenil, en los procesos judiciales. [Tesis de Pregrado]. Universidad de Costa Rica.
- Gestión. (14 de septiembre de 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. Recuperado el 23 de mayo de 2020, de <https://gestion.pe/economia/-en-decision-de-compra-de-limenosnoticia>
- Gestión Calidad. (2016). ¿Qué es un Indicador de Calidad? Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <http://gestion-calidad.com/indicadores-calidad>
- Gestiopolis. (11 de noviembre de 2014). Importancia del proceso administrativo en las empresas. (E. Molina, Editor) Recuperado el 23 de mayo de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo>.
- Gonzalo, R. (2014). Definición de Profesionalismo. Obtenido de Economía: <https://economia.org/profesionalismo.php>
- Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos. (2008). Documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (AIAMP). Punta Cana. Recuperado el 27deMayode2020, de: https://www.mpfm.gob.pe/Docs/_victimas_y_testigos.pdf

- Gutiérrez, C., Coronel, E., y Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *LIBERABIT*, XV (1), 49-58. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a06v15n1.pdf>
- Infosol. (2009). Dirección y Motivación. (S. Cruz, Editor) Recuperado el 24 de mayo de 2020, de: https://www.infosol.com.mx/Desde_la_Investigacion/Direccion-Motivacion.html.XstBrVVKjIU
- La Voz del Derecho. (2014). Diccionario Jurídico: Concepto de víctima en el derecho internacional. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://lavozdelderecho.com/index.php/actualidad-2/corrup5/item/2822-diccionario-juridico-concepto-de-victima-en-el-derecho-internacional>
- Legis.pe. (2019). Prueba testimonial y clases de testigos. (LEX, Editor) Recuperado el 27 de mayo de 2020, de *lp Pasión por el Derecho*: <https://lpderecho.pe/prueba-testimonial-clasificacion-testigos/>
- Ley Orgánica del Ministerio Público. (1981). Decreto Legislativo N° 052. Lima. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_org_mp.pdf
- Ley Orgánica del Poder Judicial. (2012). Decreto Legislativo N° 822 (Tercera ed.). Lima, Perú: Litho y Arte S.A.C. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/09/DGDOJ-Ley-Org%C3%A1nica-Poder-Judicial-y-Ministerio-P%C3%ABlico.pdf>
- Lifeder. (s.f.). Organización Administrativa: Principios y Tipos. (H. S. Corvo, Editor) Recuperado el 24 de mayo de 2020, de <https://www.lifeder.com/organizacion-administrativa/>
- Logistec. (21 de abril de 20116). Estrategia: Calidad de servicio. (M. Victoria, Editor) Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- López, D. (2013). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A. [Tesis de Doctorado]. Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- López, J. F. (2021). Proceso administrativo. Obtenido de Economipedia.
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo (Cuarta ed.). Argentina. Recuperado el 24 de mayo de 2020, de

- https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/53199437/Administracion_Louffat_Issuu.pdf?response-content-
- Lozano, L. (1998). ¿Qué es calidad total? *Rev Med Hered*, IX (1), 28-34. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v9n1/v9n1tr1.pdf>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 24 de Mayo de 2020, de BookGoogle:
https://books.google.es/books?id=7c9UCwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo+etapas&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Méndez, J. (10 de mayo de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Murillo, F. J. (2015). Víctima subyacente y víctima por ofensa. Obtenido de *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, IV (8), 23-35. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Ocampos, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. (1976). Ministerio de Justicia. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/03/PACTO-INTERNACIONAL-DE-DERECHOS-CIVILES-Y-POLITICOS.pdf>
- Pizzo M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.
- Portillo, K. M., y Cárdenas, E. A. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la *Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso*. *Revista Omnia*, vol. 14, núm. 3, 160-183.
- Proceso Administrativo. (s.f.). *Concepto*. Monografía. Recuperado el 24 de mayo de 2020, de http://files.uladech.edu.pe/docente/18136783/Administracion_II/Sesion_2/Sesion_2.pdf
- Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (20 de Julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel

- Alcides Carrión, Huancayo - Perú. [Tesis de pregrado]. Universidad Daniel Alcides Carrión.
- Real Academia Española. (s.f.). Testigo. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://dle.rae.es/testigo>
- Reeves, C., y Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos. (octubre de 2008). Ministerio Público: Fiscalía de la Nación - Normativas. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <https://www.mpfm.gob.pe/ucavit/documentos/>
- Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. Recuperado el 24 de mayo de 2020, de GoogleBook: <https://books.google.com.pe/books?id=TwnmlLyBJIYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Saavedra López, J. J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*, 2018. [Tesis de Posgrado]. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- SlideShare. (17 de septiembre de 2014). Cuáles son los problemas administrativos más comunes que se presenta en cualquier empresa.
- Tamayo, M., y Dariel, O. (2014). *Calidad de los Servicios*. Obtenido de EcuRed.
- Thompson, I. (2008). *¿Qué es comunicación?* Obtenido de Promnegocios.
- Thompson, M., y Antezana, J. (2006). *El Proceso Administrativo*. Recuperado el 24 de mayo de 2020, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Universidad de Extremadura. (2012). *Manual de Buenas Prácticas en la Atención a Usuarios* (Primera ed.). España. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de https://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicacion/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%81CTICAS.pdf
- Universidad Nacional de Moquegua. (2006). *El Proceso Administrativo*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/483940932/El-Proceso-Administrativo-UNAM-ilovepdf-compressed>
- Valcarcel, L. (18 de Julio de 2008). *La pluralidad de instancia*. Recuperado el 26 de Mayo de 2020, de: <http://liliajudithvalcarcellaredo.blogspot.com/2008/07/la-pluralidad-de-instancia.html>

- Vander, C. (2005). *El Libro de la Habilidades de comunicación*. España: Diaz de Santos.
- Web y Empresas. (15 de Julio de 2019). ¿Qué es la Planificación? (M. Riquelme, Editor) Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/Baez-Evertsz>, C. (2000). *La Comunicación Efectiva*. Obtenido de Santo Domingo: Buho. : Obtenido de <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Educación ISBN 978-970-26-1562-0.
- Cano Plata, C. A. (2017). *Administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano .
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion en los Nuevos Tiempos*. Mcgraw-Hill.
- Cordova Lopez, R. (2012). *Proceso administrativo*. Estado de México: Editorial Red tercer milenio S.C. ISBN 978-607-733-083-7.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Fayol, H. (1916). *Principios de administración industrial y general*. Editorial Universitaria.
- Fernández Menacho, D. D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzalo, R. (2014). *Definición de Profesionalismo*. Obtenido de Economía: <https://economia.org/profesionalismo.php>
- López, J. F. (2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia.
- Portillo, K. M., & Cárdenas, E. A. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revista Omnia*, vol. 14, núm. 3, 160-183.
- Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (20 de Julio de 2020). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - PERÚ*. Obtenido de DANIEL ALCIDES CARRIÓN.
- Reeves, C., & Bednar, D. A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.

- Riveros Ortiz, K. N. (2016). *Propoesta para el mejoramiento del proceso de gestión administrativa de la empresa SYSLAN SAS*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Saavedra López, J. J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas (Tesis de Posgrado).
- Thompson, I. (2008). *¿Qué es comunicación?* Obtenido de Promnegocios.
- Universidad Nacional de Moquegua . (2006). *El Proceso Administrativo*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/483940932/El-Proceso-Administrativo-UNAM-ilovepdf-compressed>
- Van-der, C. (2005). *El Libro de la Habilidades de comunicacion*. España: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSION	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Problema General: ¿Es efectiva el proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Es efectiva la planificación del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020? ¿Es efectiva la organización del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de</p>	<p>Objetivo General: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p> <p>Objetivos Específicos: Establecer la efectividad de la planificación del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020. Identificar la efectividad de la</p>	<p>Hipótesis General: El proceso administrativo es efectivo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p> <p>Hipótesis Específicas: La planificación del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020. La organización del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al</p>	<p>VARIABLE 1: Proceso administrativo.</p> <p>Dimensiones: - Planeación - Organización - Dirección - Control</p> <p>VARIABLE 2: Atención de calidad al usuario</p> <p>Dimensiones: - Profesionalismo - Comunicación - Comodidad</p>	<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Método: Deductivo y Inductivo.</p> <p>Diseño: No Experimental, Prospectivo, Transversal y Analítico.</p>	<p>Población: Población 1 para la variable Proceso Administrativo, estuvo conformada por el 100% de los trabajadores entre personal administrativo y asistencial (social, psicólogo, legal) quienes tienen contacto continuo con las víctimas y testigos derivados a la Unidad. Población 2 para la variable Atención de Calidad al Usuario, estuvo conformada por todos los usuarios atendidos.</p> <p>Muestra: Muestra 1 para la variable Proceso Administrativo, conformado por 30 trabajadores. Muestra 2 para la variable Atención de Calidad al</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSION	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?</p> <p>¿Es efectiva la dirección del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?</p> <p>¿Es efectiva el control del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020?</p>	<p>organización del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Hco-2020.</p> <p>Definir la efectividad de la dirección del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p> <p>Demostrar la efectividad del control del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020</p>	<p>usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p> <p>La dirección del proceso administrativo es efectiva en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p> <p>El control del proceso administrativo es efectivo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.</p>			<p>Usuario, conformado por 30 usuarios.</p>	



Anexo 02. Consentimiento Informado



Título de la investigación: “El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020”.

INVESTIGADOR: YURICO VERONICA RAFAELO SANCHEZ

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

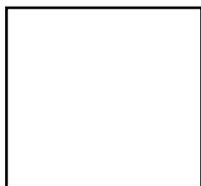
He leído o me ha sido leída la información proporcionada.

Doy mi consentimiento de forma voluntaria luego de que se me respondieron todas mis dudas planteadas.

- **Firmas de consentimiento**

Firma del o la participante

Firma del investigador a cargo



Huella digital

Huánuco, ... dedel 2021.

Anexo 03. Instrumentos

CUESTIONARIO: PROCESO ADMINISTRATIVO

Lea con atención y marque con un aspa (X) la respuesta según considere es la correcta.

Gracias por su colaboración.

1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No No responde

2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No No responde

3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No No responde

4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No .

5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No No responde

6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Sí No No responde

7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa?

Sí No No responde

8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa es la óptima?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No responde
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------------

15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	N re
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	------

16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?

Sí No No responde

17. ¿El Programa del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?

Sí No No responde

18. ¿El Programa del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?

Sí No No responde

19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?

Sí No No responde

CUESTIONARIO: ATENCIÓN AL USUARIO**Gracias por su colaboración.**

1. ¿El Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?

Nunca A veces Siempre

2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?

Nunca A veces Siempre

3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?

Nunca A veces Siempre

4. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?

Nunca A veces Sie

5. ¿El personal del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?

Nunca A veces Siempre

6. ¿El personal del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?

Nunca A veces Siempre

7. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?

Nunca A veces Siempre

8. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?

Nunca A veces Siempre

9. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?

Nunca A veces Siempre

10. ¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social y legal por parte del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco?

Nunca A veces Siempre

11. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?

Nunca A veces

12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?

Nunca A veces Siempre

13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?

Nunca A veces Siempre

14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?

Nunca A veces Siempre

15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?

Nunca A veces Siempre

16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?

Nunca

A veces

Siempre

17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?

Nunca

A veces

Siempre

18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?

Nunca

A veces

Siempre

19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?

Nunca

A veces

Siempre

20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?

Nunca

A veces

Siempre

21. ¿Las instalaciones de la oficina del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco son limpias e iluminadas?

Nunca

A veces

Siempre

22. ¿Siente que el equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su estado emocional?

Nunca

A veces

Siempre

23. ¿El equipo multidisciplinario del Programa del Distrito Fiscal de Huánuco muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?

Nunca

A veces

Siempre

24. ¿El tiempo de la asistencia que recibe por el Programa del Distrito Fiscal de Huánuco es suficiente?

Nunca

A veces

Siempre



Anexo 04. Formato de validación de los instrumentos por expertos



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: ~~xxxxx~~ *Ivan Teodoro Mancilla Chamorro*. Especialidad: *Gestión Pública*.

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Planificación	1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4

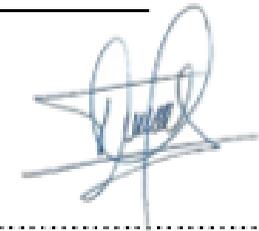
DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Organización	7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?	4	4	4	4
Dirección	12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos es la óptima?	4	4	4	4
	13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?	4	4	4	4
	15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Control	16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?	4	4	4	4

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	17. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?	4	4	4	4
	18. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?	4	4	4	4
	19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?	4	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



.....
Mg. Iban T Mancilla Chamorro
 ESPECIALISTA EN LOGÍSTICA Y GESTIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: *Ivan Teodoro Mancilla Chamorro* Especialidad: *Gestión Pública*.

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Profesionalismo	1. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?	4	4	4	4
	2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?	4	4	4	4
	3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?	4	4	4	4
	4. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?	4	4	4	4
	5. ¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?	4	4	4	4
	6. ¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?	4	4	4	4

	7. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?	4	4	4	4
	8. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?	4	4	4	4
	9. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?	4	4	4	4
	10. ¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social, legal por parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	11. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?	4	4	4	4
Comunicación	12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?	4	4	4	4
	13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?	4	4	4	4
	14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?	4	4	4	4
	15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?	4	4	4	4
	16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?	4	4	4	4
	17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?	4	4	4	4
Comodidad	18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?	4	4	4	4
	19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?	4	4	4	4

	20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?	4	4	4	4
	21. ¿Las instalaciones de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco son limpias e iluminadas?	4	4	4	4
	22. ¿Siente que el equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su estado emocional?	4	4	4	4
	23. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
	24. ¿El tiempo de la asistencia que recibe por el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es suficiente?	4	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____
 DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



.....
Mg. Ivan T Mancilla Chamorro
ESPECIALISTA EN LOGÍSTICA Y GESTIÓN PÚBLICA



Anexo 04. Formato de validación de los instrumentos por expertos

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: OSCAR CARLOS GARCIA Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Planificación	1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	3	4	4
	5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Organización	7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	3	4	4	4
	8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?	4	4	4	4
Dirección	12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos es la óptima?	4	4	4	3

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	3	4	4
	14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?	4	4	4	4
	15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	3	4	4
Control	16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?	4	4	4	4
	17. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?	3	4	4	4
	18. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?	4	4	4	4
	19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?	4	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

.....
Firma y sello del experto

OSCAR CARLOS GARCÍA
04083629

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: OSCAR CARLOS GARCÍA Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Profesionalismo	1. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?	4	3	4	4
	2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?	4	4	4	4
	3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?	4	4	4	4

4.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?	4	4	4	4
5.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?	4	3	4	4
6.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?	4	4	4	4
7.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?	4	4	4	4
8.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?	4	4	4	4
9.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?	4	4	4	4
10.	¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social, legal por parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
11.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?	4	4	4	4

Comunicación	12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?	4	4	4	4
	13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?	4	4	4	4
	14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?	4	4	4	4
	15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?	4	4	4	4
	16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?	4	4	4	4
	17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?	4	4	4	4
	Comodidad	18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?	4	4	4
19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?		4	4	4	4
20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?		4	4	4	4

21. ¿Las instalaciones de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco son limpias e iluminadas?	4	4	4	4
22. ¿Siente que el equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su estado emocional?	4	4	4	4
23. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
24. ¿El tiempo de la asistencia que recibe por el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es suficiente?	4	4	4	4
TOTAL (%)				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____
 DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()

.....
 Firma y sello del experto

Oscar Ramos García
 04083629



Anexo 04. Formato de validación de los instrumentos por expertos

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Jhon Sherdin Ponce Nieves Especialidad: Maestro

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Planificación	1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4

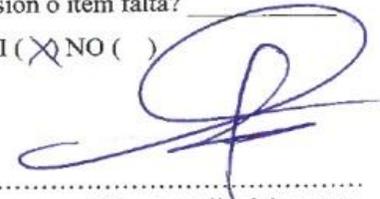
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Organización	7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?	4	4	4	4
Dirección	12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos es la óptima?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?	4	4	4	4
	15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Control	16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?	4	4	4	4
	17. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?	4	4	4	4
	18. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?	4	4	4	4
	19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?	4	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto
 Juan Thord Ponce Nieves
 DNI 42138556

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Jhan Jhordan Ponce Nieves Especialidad: Maestro

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Profesionalismo	1. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?	4	4	4	4
	2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?	4	4	4	4
	3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?	4	4	4	4

4.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?	4	4	4	4
5.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?	4	4	4	4
6.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?	4	4	4	4
7.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?	4	4	4	4
8.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?	4	4	4	4
9.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?	4	4	4	4
10.	¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social, legal por parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
11.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?	4	4	4	4

Comunicación	12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?	4	4	4	4
	13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?	4	4	4	4
	14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?	4	4	4	4
	15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?	4	4	4	4
	16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?	4	4	4	4
	17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?	4	4	4	4
Comodidad	18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?	4	4	4	4
	19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?	4	4	4	4
	20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?	4	4	4	4

21. ¿Las instalaciones de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco son limpias e iluminadas?	4	4	4	4
22. ¿Siente que el equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su estado emocional?	4	4	4	4
23. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
24. ¿El tiempo de la asistencia que recibe por el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es suficiente?	4	4	4	4
TOTAL (%)				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

Shan Thordon Parica Arévalo
DNF: 42138556



Anexo 04. Formato de validación de los instrumentos por expertos

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: LUIS LEONARDO LOPEZ LOARTE Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Planificación	1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Organización	7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	3	4	4	4
	8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	3	4	4	4
	11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?	3	4	4	4
Dirección	12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos es la óptima?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	3	4	4	4
	14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?	3	4	4	4
	15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	3	4	4	4
Control	16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?	3	4	4	4
	17. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?	2	4	4	4
	18. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?	2	4	4	4
	19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?	2	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto

DNI 09602879

Luis LEONARDO LÓPEZ LOARTE

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Luis Leonardo López Loarte Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Profesionalismo	1. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?	4	4	4	4
	2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?	4	4	4	4
	3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?	4	4	4	4

4.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?	4	4	4	4
5.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?	4	4	4	4
6.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?	4	4	4	4
7.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?	4	4	4	4
8.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?	4	4	4	4
9.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?	4	4	4	4
10.	¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social, legal por parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
11.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?	4	4	4	4

Comunicación	12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?	4	4	4	4
	13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?	4	4	4	4
	14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?	4	4	4	4
	15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?	4	4	4	4
	16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?	4	4	4	4
	17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?	4	4	4	4
	Comodidad	18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?	4	4	4
19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?		4	4	4	4
20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?		4	4	4	4



Anexo 04. Formato de validación de los instrumentos por expertos

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: NICOLAS GODOY TUCTO Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Planificación	1. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la misión y/o visión del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	2. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los objetivos y plan estratégico del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	3. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre las políticas y estrategias del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4

V

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	4. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los protocolos de procedimientos del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	5. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre la preparación del presupuesto del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	6. ¿Ha participado en la creación o tiene conocimiento sobre los valores del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Organización	7. ¿Conoce el Organigrama de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que está bien definida las áreas de trabajo del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	10. ¿Considera usted que están bien definidas los niveles de jerarquía del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es la óptima?	4	4	4	4
Dirección	12. ¿Considera usted que el grado de comunicación en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos es la óptima?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
	13. ¿Se siente motivado de ser parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
	14. ¿Considera usted que el grado de liderazgo de su jefe inmediato es la óptima?	4	4	4	4
	15. ¿Participa en la toma de decisiones y es autónoma, respecto a su labor en el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
Control	16. ¿Considera usted que la frecuencia con que es supervisado su desempeño es la óptima?	4	4	4	4
	17. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un registro de asistencias diaria?	4	4	4	4
	18. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco cuenta con un modelo de evaluación para su personal y usuarios?	4	4	4	4
	19. ¿En caso de cometer un error en su desempeño, recibe la ayuda necesaria para corregir o enmendar su falta?	4	4	4	4
TOTAL (%)					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto

Mg. Nicolas Godoy Tucto
DNI 42166828

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Título: El proceso administrativo y su efectividad en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso administrativo en la atención de calidad al usuario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco, Huánuco-2020.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: NICOLAS GODOY TUOTO Especialidad: MAESTRO

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Profesionalismo	1. ¿El Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le brinda atención con personal profesional, identificándose con usted ante la asistencia?	4	4	4	4
	2. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco comprende significativamente la información y el estado en la que usted se encuentra?	4	4	4	4
	3. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco manifiesta tener el conocimiento suficiente para asistirlo?	4	4	4	4

4.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco evalúa el riesgo y problema que tiene, respecto al caso en el que está colaborando?	4	4	4	4
5.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se interesa en asistirlo(a) según la disposición del Fiscal a cargo del caso?	4	4	4	4
6.	¿El personal del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco aborda su caso de manera eficiente?	4	4	4	4
7.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica los objetivos y alcances de los servicios que brinda?	4	4	4	4
8.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco realiza una valoración inicial de su situación y del plan de seguridad?	4	4	4	4
9.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco contribuye con su acceso a la justicia y protección de su persona?	4	4	4	4
10.	¿Ha recibido de manera oportuna asistencia psicológica, social, legal por parte del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco?	4	4	4	4
11.	¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha informado de manera oportuna al Fiscal a cargo, las actividades y propuestas desarrolladas con su persona?	4	4	4	4

Comunicación	12. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se dirige a usted por su nombre?	4	4	4	4
	13. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le explica de manera clara y concisa sobre la asistencia que va a recibir?	4	4	4	4
	14. ¿El trato del equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es cordial y amable?	4	4	4	4
	15. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite sentimiento de seguridad?	4	4	4	4
	16. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le transmite confianza?	4	4	4	4
	17. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco le facilita el acceso a la asistencia ordenada por el Fiscal?	4	4	4	4
Comodidad	18. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco ha respetado su confidencialidad personal?	4	4	4	4
	19. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por obtener resultados en su persona después de la asistencia?	4	4	4	4
	20. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su confort?	4	4	4	4

21. ¿Las instalaciones de la oficina del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco son limpias e iluminadas?	4	4	4	4
22. ¿Siente que el equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco se preocupa por su estado emocional?	4	4	4	4
23. ¿El equipo multidisciplinario del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	4	4	4	4
24. ¿El tiempo de la asistencia que recibe por el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Huánuco es suficiente?	4	4	4	4
TOTAL (%)				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____
 DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Firma y sello del experto
 Mg. Nicolas Godoy Tucto
 DNI 42166828

NOTA BIOGRÁFICA

Nací en la Ciudad de Cerro de Pasco, el 03 de marzo del año 1994, he cursado estudios de Educación Primaria en la Institución Educativa Integrada N° “Maria Parado de Bellido” de Pasco, Educación Secundaria en el Colegio Particular “San Agustín” de Huánuco, realice mis estudios superiores en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, obteniendo el título de Licenciada en Administración

Realicé mis estudios de Maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, con mención en Gestión Pública para el Desarrollo Social.

Desarrolle mi experiencia Profesional realizando prácticas pre profesionales en La Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, y en mi actividad profesional como Administradora , en la empresa Multiservicios Tocache de Huánuco, en el Estudio Contable Integral Cotrina Manrique de Lara y Asociados como asistente en el área de Informática y Administración y vengo desempeñándome actualmente como Operadora Administrativo en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Publico de Huánuco.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **lunes 15 DE NOVIEMBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	Presidenta
Dra. María del Pilar MELGAREJO FIGUEROA	Secretaria
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ (Resolución N° 01093-2020-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Yurico Veronica RAFAELO SANCHEZ.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL DISTRITO FISCAL DE HUÁNUCO, HUÁNUCO-2020"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho (18)
 Equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:25 horas de 15 de noviembre de 2021.



PRESIDENTE
 DNI N° 06927959



SECRETARIO
 DNI N° 22503110



VOCAL
 DNI N° 22974880

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02553-2021-UNHEVAL/EPG)

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL DISTRITO FISCAL DE HUÁNUCO, HUÁNUCO-2020**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Yurico Veronica RAFAELO SANCHEZ**, cuenta con un **índice de similitud del 14%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 11 de enero de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres: RAFAELO SANCHEZ, YURICO VERONICA
DNI: 73242199 **Correo electrónico:** anyelina_729@hotmail.com
Celular: 952935519 **Oficina:**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Grado Académico Obtenido
DOCTOR

Título de la tesis:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL DISTRITO FISCAL DE HUÁNUCO, HUÁNUCO-2020.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

MARCAR	CATEGORIA DE ACCESO	DESCRIPCION DE ACCESO
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo a cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "restringida", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es) automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha De Firma:


FIRMA DEL AUTOR