

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS
DEL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL
DE TACNA, DURANTE LA PANDEMIA
POR EL COVID-19, AÑO 2020

TESIS

Presentada por:

Abg. Roger Herminio Daga Palacios

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

GESTIÓN PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO
PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE TACNA, DURANTE LA PANDEMIA
POR EL COVID-19, AÑO 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de febrero del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


.....
Dr. Manuel Velarde Herencia

SECRETARIO :

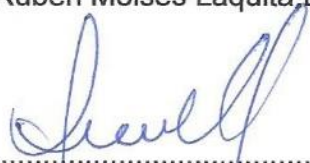

.....
Dr. Pedro Pablo Chambi Condori

MIEMBRO :


.....

Mgr. Rubén Moisés Laquita Espinoza

ASESORA :


.....

M.Sc. Elena Miriam Chávez Garcés

DEDICATORIA

- A Dios : Por mostrarme el sendero de vida y mantenerme con salud. Sé que en todo momento me acompaña y que a la vez puedo contar con él para cualquier adversidad.
- A mis padres : Por su ejemplo de vida, porque ambos me apoyan constantemente y son fuente de inspiración para lograr muchos éxitos.

AGRADECIMIENTO

- A la UNJBG y FCJE : Por haberme dado la oportunidad de formarme y ser exitoso.
- A mis docentes de SE : Agradezco profundamente, por brindar sus conocimientos de forma incondicional, son mi ejemplo por seguir.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	5
1.3.1. Justificación.....	5
1.3.2. Importancia.....	6
1.4. OBJETIVOS	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7

1.5.	HIPÓTESIS.....	7
1.5.1.	Hipótesis general.....	7
1.5.2.	Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		9
2.1.	ANTECEDENTES.....	9
2.1.1.	A nivel internacional.....	9
2.1.2.	A nivel nacional.....	10
2.1.3.	A nivel regional.....	11
2.2.	BASE TEÓRICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	12
2.2.1.	Gestión.....	12
2.2.2.	Administración.....	12
2.2.3.	Gestión Administrativa.....	14
2.2.4.	Dimensiones de la Gestión Administrativa.....	14
2.2.4.1.	Administración de Recursos humanos.....	14
2.2.4.2.	Recurso financiero.....	17
2.3.	BASE TEÓRICA DE CALIDAD DE SERVICIOS.....	20
2.3.1.	Calidad de Servicios.....	20
2.3.2.	Dimensiones de Calidad de Servicios.....	22
2.3.2.1.	Satisfacción del cliente.....	22
2.3.2.2.	Eficiencia de los servicios.....	26
2.3.2.3.	Infraestructura.....	27
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	28

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1. Tipo	31
3.1.2. Diseño.....	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra.....	33
3.3. VARIABLES E INDICADORES.....	35
3.3.1. Variable Independiente	35
3.3.2. Variable Dependiente	35
3.3.3. Caracterización de las variables	36
3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.5. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	40
4.1. INSTRUMENTOS :CONFIABILIDAD	40
4.1.1. Alpha de Cronbach.....	40
4.1.2. Variable, dimensiones e ítems.....	41
4.1.3. Escalas de valoración	42
4.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	43
4.2.1. Análisis de las dimensiones.....	43
4.2.1.1. Recurso Humano	43
4.2.1.2. Recurso Financiero.....	46

4.2.2. Análisis general	50
4.3. CALIDAD DE SERVICIOS	52
4.3.1. Análisis según dimensiones	52
4.3.1.1. Satisfacción del cliente.....	52
4.3.1.2. Eficiencia de los servicios	55
4.3.1.3. Infraestructura	58
4.3.2. Análisis global.....	61
4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	63
4.4.1. Hipótesis específicas	63
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
A N E X O S	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población	32
Tabla 2. Tabla Muestra	34
Tabla 3. Variable: Gestión Administrativa	35
Tabla 4. Variable: Calidad de Servicios.....	35
Tabla 5. Operacionalización.....	38
Tabla 6. Alpha de Cronbach.....	40
Tabla 7. Alpha de Cronbach: Gestión Administrativa	40
Tabla 8. Alpha de Cronbach: Calidad de Servicios	41
Tabla 9. Variable Independiente: indicador - Ítems.....	41
Tabla 10. Variable Dependiente: indicador – ítems.....	42
Tabla 11. Valoración para Gestión Administrativa.....	42
Tabla 12. Valoración para Calidad de Servicios	43
Tabla 13. Dimensión 1: Recurso Humano	43
Tabla 14. Sumatoria de medias	43
Tabla 15. Estadísticos Descriptivos	44
Tabla 16. Escala valorativa	45
Tabla 17. Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la Dim1: Recurso Humano.....	45
Tabla 18. Dimensión 2: Recurso Financiero.....	46
Tabla 19. Sumatoria de medias	47
Tabla 20. Estadísticos Descriptivos	47
Tabla 21. Escala de valoración	48
Tabla 22. Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la Dim2: Recurso Financiero.	49
Tabla 23. Variable: Gestión Administrativa	50
Tabla 24. Escala de valoración para la variable Gestión Administrativa	50

Tabla 25. Valoración de la variable: Gestión Administrativa.....	51
Tabla 26. Dimensión 1: Satisfacción del Cliente	52
Tabla 27. Sumatoria de medias	52
Tabla 28. Estadísticos Descriptivos	52
Tabla 29. Valoración de satisfacción del cliente.....	53
Tabla 30. Dim1: Satisfacción del Cliente	54
Tabla 31. Dimensión 2: Eficiencia de los servicios	55
Tabla 32. Sumatoria de medias	55
Tabla 33. Estadísticos Descriptivos	55
Tabla 34. Eficiencia de servicios	56
Tabla 35. Dim2: Eficiencia de los servicios.....	56
Tabla 36. Dimensión 2: Infraestructura	58
Tabla 37. Sumatoria de medias	58
Tabla 38. Estadísticos Descriptivos	58
Tabla 39. Escala de valoración.....	59
Tabla 40. Dim3: Infraestructura.....	60
Tabla 41. Variable: Calidad de Servicios.....	61
Tabla 42. Escala de valoración para la variable Calidad de Servicios.....	61
Tabla 43. variable: Calidad de servicios	61
Tabla 44. Correlación.....	67
Tabla 45. Pruebas de Chi-cuadrado	68
Tabla 46. Contingencia Gestión Administrativa * Calidad de Servicios.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim1: Recurso Humano.....	46
Figura 2. Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim2: Recurso Financiero.	49
Figura 3. Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la variable: Gestión Administrativa	51
Figura 4. Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim1: Satisfacción del Cliente.	54
Figura 5. Dim2: Eficiencia de los servicios	57
Figura 6. Dim3: Infraestructura.....	60
Figura 7. Variable: Calidad de Servicios.	62

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicios del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020. Asimismo, la metodología corresponde al tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional y el método de la investigación es de tipo no experimental, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en el estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. La población fue de 91 fiscales del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, con una muestra de 56 fiscales, la técnica para la recolección de datos fue el cuestionario para las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicios. Respecto a los resultados se obtuvo un alto nivel de Gestión Administrativa y un alto nivel de Calidad de Servicios, aplicando dos cuestionarios adaptados como instrumento de recolección de datos los cuales fueron validados con el Alfa de Cronbach con valores de 0,909 y 0.946 respectivamente. Se concluye la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público, con el nivel de confianza de 95% a través del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,41$, además la prueba de independencia Chi-cuadrado con un $p = 0,00$ menor al 0,05 demuestra que, a mayor nivel de Gestión Administrativa (Variable Independiente), mayor nivel de Calidad de Servicios (Variable Dependiente)

Palabras clave: gestión, gestión administrativa, calidad de servicios, potencial humano.

ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine the incidence of Administrative Management on the Quality of Services of the Public Ministry in the Fiscal District of Tacna, during the COVID-19 pandemic, in 2020. Likewise, the methodology corresponds to the type of investigation basic, correlational descriptive design and the research method is non-experimental, because it does not resort to the manipulation of any of the variables in the study, but rather they are analyzed as they happen in reality. The population was 91 prosecutors from the Public Ministry - Fiscal District of Tacna, with a sample of 56 prosecutors, the technique for data collection was the questionnaire for the variables Administrative Management and Quality of Services. Regarding the results, a high level of Administrative Management and a high level of Service Quality were obtained, applying two adapted questionnaires as a data collection instrument which were validated with Cronbach's Alpha with values of 0.909 and 0.946 respectively. It is concluded that Administrative Management affects the Quality of Services of the Public Ministry, with a confidence level of 95% through the Pearson correlation coefficient $r = 0.41$, in addition to the Chi-square independence test with a $p = 0.00$ less than 0.05 shows that the higher the level of Administrative Management (Independent Variable), the higher the level of Quality of Services (Dependent Variable)

Keywords: management, administrative management, quality of services, human potential.

INTRODUCCIÓN

Las medidas sanitarias de la cuarentena por crisis de la COVID-19, en 2020 paralizó a las instituciones, en el Ministerio Público era necesario replantear las actividades de forma virtual. El Distrito Fiscal Tacna reinicia sus actividades con una nueva modalidad de comunicación, donde era necesario realizar una gestión administrativa, en ese sentido la Calidad de Servicios corría el riesgo de decaer, éste es el problema que despertó el interés para realizar el presente estudio que a la vez pretende contribuir a la mejorar de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios que presta el Ministerio Público.

La presente investigación comprende cinco capítulos : en el Capítulo I se expone la problemática de estudio ; en el Capítulo II “Marco Teórico”, se expone el estado del arte, los antecedentes investigativos y un marco conceptual en el que sustenta la investigación. Por lo tanto, en el Capítulo III se consigna la metodología, en el cual se especifican la ruta y procedimientos metodológicos. En el Capítulo IV se presentan los hallazgos y se resalta la confiabilidad de los instrumentos, así como los resultados por dimensiones, se realiza el contraste de hipótesis, verificando cada una de ellas. En el Capítulo V, se discuten los hallazgos y se comparan con encontrados en las investigaciones de los antecedentes.

Para concluir, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones, así como la bibliografía y los anexos. Es así como con la investigación logra un notable aporte para el Ministerio Público, especialmente para el Distrito Fiscal de Tacna, obteniendo información relevante del comportamiento de la muestra.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Gestión Administrativa es un proceso que involucra un conjunto de actividades de una organización, para llegar a un fin. La Calidad de Servicios es satisfacer las distintas necesidades, es colmar los requerimientos de algún público objetivo. Ahora bien, si la Gestión Administrativa es deplorable, es posible que la Calidad de Servicios sea deprimente, más aún en estos tiempos de Pandemia, cuando en los diversos países del mundo, se han restringido actividades de conglomeración masiva como: la concurrencia a las Instituciones y organizaciones tanto estatales como privadas. Por otro lado, se han bloqueado las divisas foráneas y el tránsito nacional e internacional . Del mismo modo, estas tácticas también se implementaron en varios países de Colombia Perú, Ecuador, Colombia y otros. (Culquichicón, 2020)

Las instituciones y organizaciones, antes de la declarada pandemia por el COVID-19, enfrentaban diversos problemas de gestión administrativa, ocasionadas en gran medida por situaciones internas y externas; más aún cuando a nivel mundial a finales del año 2019, se declara Pandemia, lo cual trae consecuencias graves para todos; más adelante, la reapertura o reinicio de actividades bajo la modalidad de administración virtual y/o reuniones con protocolos establecidos por el estado presenta serias dificultades, los que repercute en la Calidad de Servicios cuyo resultado es la valoración del usuario acerca de la concordancia entre su expectativa sobre el servicio o prestación que recibe y la percepción real a posteriori.

En la actual situación, las organizaciones de la ciudad de Tacna, específicamente Ministerio Público – Distrito Fiscal Tacna, vienen funcionando bajo las medidas tomadas a causa de la pandemia declarada por el COVID – 19; en ese sentido, para que la calidad de servicios sea óptima, no se debe olvidar la Gestión Administrativa, la cual debe ser óptima, ya que es primordial y se vincula para un buen funcionamiento integral de la organización, en el que se destacan entre otros el potencial humano, administración de personal, capacitación, presupuesto y generación de recursos propios. Por otro lado es necesario que la atención guarde distanciamiento, a pesar de ello la Calidad de Servicios serán óptimos si existiera satisfacción de los usuarios caracterizado por la confiabilidad, capacidad de atención y nivel de empatía; también debe estar presente la eficiencia de los servicios, sobre todo en el uso de implementos informáticos y la capacidad para el servicio; finalmente la infraestructura también es importante, donde los ambientes deben ser especializados y deben guardar las dimensiones adecuadas para que el especialista se sienta cómodo, con material y recursos a su alcance, así pueda brindar un buen servicio los concurrentes al Ministerio Público en la región de Tacna.

Por todo lo mencionado en los párrafos anteriores, ha sido es de suma necesidad realizar la presente investigación, la cual pretendió estudiar la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios hacia los ciudadanos que concurren al Distrito Fiscal de Tacna del Ministerio Público, enfocándonos en servir de aporte para la toma de buenas decisiones, cuyos beneficiados directos serán los pobladores de la región Tacna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué nivel de Gestión Administrativa se manifiesta en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?
- b) ¿Qué nivel de Calidad de servicio se manifiesta en el personal del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?
- c) ¿Cuál es la vinculación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

Aporte Social, la Gestión Administrativa se direcciona a la productividad, eficiencia, conciencia de identidad y democracia; las Condiciones Laborales, producto la Gestión Administrativa, permite específicamente fortalecer el sistema judicial, por lo tanto, la investigación ha sido se orientada a mejorar la calidad humana, tanto para los que propagan la justicia como para los que la reciben. Así, la investigación se convierte en un aporte social.

Aporte Teórico, la investigación permite tener una visión general e implicancias de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios que brinda el Personal ámbito de estudio y de esta manera se genera fundamentos teóricos de la administración para ser utilizados para programar estrategias y programas estructurales que permitan afinar los actuales modelos de gestión.

Aporte Práctico, para encauzar la transición progresiva de la administración de la justicia, a partir de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en el ámbito de estudio , se hizo necesario estudiar las características estructurales que conforman el modelo original el cual ha sido revisado, en orden a redefinirlo y mejorar la toma de decisiones para incrementar la calidad del sistema de justicia en nuestro país. De esta manera se fundamenta el aporte práctico con la visualización objetiva de un conjunto de deficiencias, analizadas con la finalidad de buscar estrategias a aplicar en nuestro sistema judicial.

1.3.2. Importancia

El estudio es relevante , por el abordaje del problema de administración y gerencia, vinculado con la Calidad de Servicios que debe brindar el Ministerio Público en beneficio de los colaboradores, para mejorar el sistema judicial, beneficiando a miembros de la comunidad en general; asimismo, las conclusiones de ésta investigación nos servirán como referentes de base para solucionar problemas similares.

Los hallazgos contribuirán a identificar los mecanismos para implementar una adecuada Gestión Administrativa y velar por la Calidad de Servicios del personal de la institución. Por lo tanto, nuestro tema de investigación tiene importancia en el ámbito jurídico - administrativo por las siguientes razones.

- Permite conocer la realidad del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Tacna y la urgente necesidad de ejercer una buena Gestión Administrativa para mejorar la Calidad de Servicios del personal que labora en la misma.
- Determina la Calidad de Servicios que se debe mejorar en bien del personal y la comunidad en general, lo cual demanda una atención permanente y eficiente.
- Ayuda de sobremanera, elevar la calidad de la Gestión Administrativa del Ministerio Público en Tacna, para el logro de una mejor productividad y eficiencia.
- Permite superar las posibles deficiencias de la Calidad de Servicios, sobre todo en situaciones como las que se vive producto de la declaración de la Pandemia por el COVID-19, donde todos estamos a expensas a ser contagiados.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.
- b) Establecer el nivel de la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.
- c) Determinar la vinculación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020, es alto.

- b) El nivel de Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020, es alto.

- c) Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del personal del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A continuación, se presentan algunas investigaciones que se encontraron respecto a temas relacionados con las variables, dichas investigación se buscaron en los repositorios de las universidades y otras direcciones electrónicas.

2.1.1. A nivel internacional

Lazo y Macas (2018), elaboró un planteamiento destinado a la mejora de la una gestión Administrativa en una empresa de Guayaquil. Metodología : enfoque cualitativo y cuantitativo Resultados : se identificó que la empresa tiene deficiencias en la estructura organizacional, que se evidencia en la falta de claridad que presenta en la segregación de funciones según áreas o departamentos, lo que da lugar a que el personal realice funciones que no son de su competencia. Conclusión: se elaboró un manual con la definición de funciones y procedimientos, para fines de simplificación de los procesos administrativos.

Castiglioni (2018), realizó el estudio sobre indicadores de gestión y calidad para impulsar la mejora en una sede judicial de Argentina. Metodología: investigación por encuesta dirigida a informantes clave. Resultados: el sistema de justicia, presenta una gestión demorada, lo que ha promovido la implantación de directrices de gobierno abierto, tendientes a incrementar la transparencia y promover una gestión por resultados. Otro problema identificado, es la deficiencia

de conocimientos del personal del sistema judicial, para implementar indicadores que permiten sostener este nuevo enfoque de gestión, ya que se requeriría que las instituciones de este sector, diseñen y gestionen sus propios indicadores según la naturaleza de sus procesos, para garantizar la transparencia de las actuaciones, resultados de calidad de servicio y decisiones acertadas y oportunas. Conclusión: es posible formular herramientas que sirvan de guía para orientar el diseño y gestión de indicadores, que permita al sector apoyar sus procesos decisionales y entregar un servicio de calidad a la ciudadanía.

2.1.2. A nivel nacional

Di Alvarado (2018), realizó un estudio sobre el nexo entre el control interno y la gestión administrativa, desde la perspectiva del personal del Ministerio Público en Lima. Metodología: personal administrativo que labora bajo todos los regímenes laborales. Investigación cuantitativa, básica y descriptiva correlacional. La muestra fue de 120 y se utilizaron dos cuestionarios para recoger los datos. Conclusión: se estableció que la variable control interno, presenta una relación estadística con la gestión administrativa, la que es significativa ya que el valor de Rho Spearman 0,735 y el p-valor de 0,001.

Matos (2017) realizó una investigación sobre la valoración de la calidad del servicio de los procesos de administración de justicia en el ámbito civil, vinculado con la percepción basada en la satisfacción que manifiestan los justiciables en Lima. Metodología: la fase de campo se realizó en noviembre 2017. Muestra fue probabilística (n=192). Los resultados indican que la calidad del servicio se asocia fuertemente con la satisfacción de las personas que reciben un servicio ($r=0,716$), lo que demuestra la relevancia que tiene para el justiciable y otros usuarios, el servicio que recibe, el que debe propender a generar un mayor nivel de

satisfacción. Las recomendaciones se centra en la implementación de un plan de mejoramiento para mejorar la calidad del servicio, especialmente la gestión del servicio, la administración organizativa y la instauración de TIC.

2.1.3. A nivel regional

Anahua (2007) investigó acerca la implicancia de la gestión Administrativa en el compromiso hacia el trabajo en una institución educativa pública en Tacna. Método: investigación de carácter cuantitativo básico, de correlación, no experimental. Instrumento: cuestionario. Resultados: las dos terceras partes de los encuestados (69,2%) indican que la gestión educativa es regular. No obstante, consideran que tiene un mejor resultado la gestión pedagógica, antes que la administrativa. Un poco más de la mitad (51,9%) opina que el compromiso con la institución y la labor que desempeñan es elevado, aunque consideran más favorable el compromiso en lo afectivo que en lo referente a la continuidad. Conclusión: existe una relación entre ambas variables, que se demuestra con el estadístico Rho:, 395; p-valor 0,004).

Aragón (2018), investigó sobre la satisfacción sobre la calidad de los servicios que reciben los usuarios de un centro de salud público en Tacna. Método: descriptivo, transversal y de naturaleza no experimental. Muestra =319 usuarios. Instrumento: SERVQUAL (22 ítems cerrados). Resultados : la satisfacción para todas las dimensiones no superó el 20% (fiabilidad : 16,05%; capacidad de responder : 15,36 %; seguridad : 11,9%; empatía : 12,48%; aspectos tangibles:14,58%).

2.2. BASE TEÓRICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1. Gestión

Alude a las diligencias o procedimientos, destinados a la concreción de un anhelo u operación comercial. En este sentido, el significado de gestión, comprende el conglomerado de trámites que se realizan para arreglar, solucionar o solventar un asunto o proyecto.

Según Huergo (2007), nos dice que “gestión” proviene de “gestus”, que es un vocablo de raíz latina, que a su vez deriva de “gerere”, con varias acepciones, como llevar a cabo o adelante; cargar una cosa, entre otras. En suma, la palabra está referida fundamentalmente a la actividad, ejecución, o realizar algo.

2.2.2. Administración

El vocablo administración deriva de la lengua indoeuropea del latín antiguo AD, que significa tendencia para o dirección para. Y la palabra Minister de obediencia o subordinación. Es decir, aquel que brinda un servicio a otro.

Asimismo, implica la noción de gobierno, dirección, organización o disponer una determinada acción o cosa.

La palabra administración no tiene un significado simple y unívoco. Una aproximación al concepto requiere de comparar varias perspectivas con un enfoque diferente, para mostrar sus significados tanto contingentes como particulares:

- Constituye una tarea esencial de la administración, direccionar que las personas realicen sus tareas de modo eficiente y eficaz. (Robbins & Coulter, 2005)
- La administración conlleva un esfuerzo cooperativo de un grupo de personas en pos de un objetivo común en el proceso de gestión (planeación, organización, dirección y control de los recursos) (Chiavenato, 2004)
- Es un proceso orientado a estructurar acciones y tareas en una organización y utilizar los recursos para el logro de las metas organizacionales (Hitt, Black , & Porter, 2006).
- Es un proceso para el diseño y configuración de un entorno para guiar el trabajo de los grupos, para el cumplimiento de los objetivos específicos. (Koontz & Weihrich, 2004).
- Se le define como el conglomerado de actividades orientadas a explotar los recursos de la mejor forma, para lograr los objetivos misionales. (Oliveira, 2002).

En forma resumida, y tomando como base lo dicho por los autores, se puede deducir, el término administración (para cualquier organización), es anticiparse a lo que se pretende lograr y permite indagar cómo se van a alcanzar, para posteriormente, utilizar los recursos que están a nuestro alcance y llevar a cabo las actividades emanadas de una planificación, y tienen la finalidad de alcanzar los objetivos o metas prefijadas, así, se hace lo que debe hacerse, utilizando en lo posible la menor cantidad de recursos.

2.2.3. Gestión Administrativa

A decir de Hurtado (2008), la gestión administrativa es una herramienta para poder apoyar o fortalecer el logro de los objetivos institucionales. A su vez, el propósito es satisfacer o compensar las necesidades de orden social y productivas. Los directivos ejercen la gestión administrativa y sirve de apoyo para tomar decisiones eficientes. La gestión implica el buen manejo de los recursos humanos y de otra índole, para el buen funcionamiento de la organización. (Hurtado, 2008)

Según Vazquez y Zanea (2017), respecto a la eficiencia de la gestión administrativa, precisa que en ámbito de la gestión o administración, se concibe como la utilización adecuada de los medios de producción o recursos disponibles. La gestión administrativa tiene carácter sistémico, ya que el propósito es orientar los quehaceres para alinearlos a los objetivos. En tal sentido, se requiere del cumplimiento de funciones tradicionales del procedimiento administrativo.

Así pues, el personal debe poseer un conjunto de habilidades y competencias, que son condiciones que puede ser adquiridas y esenciales. Estas definen sus destrezas para realizar una actividad específica. No obstante, no es precisamente el propósito de las aptitudes, el conocer su perfil bio- psico emocional, sino identificar aquellos rasgos que podrían aportar a la realización eficaz de las tareas, lo que define las competencias claves.

2.2.4. Dimensiones de la Gestión Administrativa

2.2.4.1. Administración de Recursos humanos

Chiavenato (2009) afirma que el término “recurso humano” en el campo de la administración tiene tres significados:

- Los recursos humanos como profesión. Aluden a expertos enfocados en seleccionar, formar, administrar los salarios y prestaciones del personal, ingenieros expertos en seguridad, médicos laborales, etcétera. (p. 2).
- Una segunda acepción, se refiere al conjunto de prácticas de recursos humanos. Constituye el modo en que la institución conduce los procesos para reclutar, seleccionar, formar, remunerar, realizar las prestaciones, comunicar y establecer las condiciones de seguridad e higiene laboral.

También tiene la acepción de función o departamento. Como unidad operativa en área de Staff, abocado al recurso humano, para fines de selección, formación, entre otros.

En suma, el recurso humano son aquellos que laboran para una organización o institución, y realizan tareas específicas según la función o tarea que se le atribuye.

A. Potencial humano

Vargas (2001), afirma que dentro de un nuevo paradigma, la administración del potencial humano se basa en :

- La consideración de que el trabajador o personal, tiene una potencialidad externa que necesita desarrollar.
- La apreciación de que el personal o colaborador , es un elemento valioso para lograr el desarrollo y éxito empresarial.

- La estimación de que el sistema empresarial tiene un impacto en el trabajador y viceversa. En consecuencia, el crecimiento personal y profesional de éste, es conexo al desarrollo de aquel. (P. 21).

Castro (2000), resume una definición abarcadora, clara y necesaria de “Potencial Humano”, ya que afirma que el ser humano , poseer de un pensamiento claro, es capaz de formular y manifestar ideas y asuntos necesarios para el funcionamiento idóneo de una organización, cuyo propósito es movilizar al ser humano en orden a satisfacer sus metas y objetivos definidos.

Por tanto, el potencial humano es el conjunto de experiencias, motivaciones, expectativas, actitudes, aptitudes, potencialidades, etcétera, que el ser humano posee y ofrece a su institución u organización, en la medida que incrementa o desarrolle sus capacidades.

B. Administración del personal

Existen diferentes conceptualizaciones sobre la administración de personal, que se exponen a continuación:

- Conjunto de políticas y conductas convenientes o esenciales para encauzar los asuntos administrativos pertinentes a las personas que laboran en una institución. (Dessler, 1997).
- Es una actuación de carácter administrativa, destinada a integrar, formar, evaluar y atender los asuntos remunerativos del personal (Telis, 2002).
- Desde una perspectiva eminentemente pragmático, un administrador, e cierto sentido, es un gerente de recursos humanos, ya que atienden aspectos atinentes al personal que trabaja en la institución u organización (reclutar, entrevistar, seleccionar y formar) (Dessler, 1997).

- Es una misión o cometido organizacional, referido a proveer o disponer acciones destinadas a capacitar, desarrollar las habilidades y destrezas, así como a generar la motivación del personal. Asimismo, también dispone de estrategias para la retención de este. (De Censo y Robbins, 1996).

2.2.4.2. Recurso financiero

El recurso financiero es uno de los elementos más importantes con que cuenta la institución, para ello el director debe gestionar de manera óptima estos recursos, para poder cumplir y alcanzar los objetivos y metas trazados. Según el autor Chu (2003), lo define como:

- Hace mención a los recursos monetarios del erario público, empresa o individual.
- También se les considera dentro del alcance de la aplicación de la ciencia de la Economía. Por lo que los principios de la teoría económica, se aplican para administrar este tipo de recursos.
- Los responsables de las áreas financieras, tienen como función la provisión y administración de los recursos del modo más eficiente para obtener indicadores de rentabilidad . El propósito de los responsables financieros, es administrar adecuadamente eficientemente los recursos para procurar un equilibrio entre el indicador de riesgo, retorno y costos. (p. 7).

A. Capacitación

Es la acción de desarrollar es un proceso intencionado para apoyar el aprendizaje y desarrollo de habilidades en el personal, en este caso, que labora en una organización o institución. La finalidad es lograr que mejorar su capacidad de producción y que tengan una mayor probabilidad de contribuir con el logro de los objetivos. Tiene como finalidad ejercer influencia en el comportamiento de las personas para mejorar su productividad laboral. (Certo, 1994).

Las capacitaciones o instrucciones son procesos destinados a la enseñanza dirigida a los empleados novatos, las destrezas esenciales para el desempeño laboral. (Dessler, 1997).

Es un proceso que se aplica en forma sistemática y organizada, en un horizonte de corto plazo. Siendo un proceso planificado e intencional en base a objetivos predefinidos para el aprendizaje de conocimientos, mejora de actitudes y competencias en base a éstos. (Chiavenato, 2004).

Constituye una experiencia que se aprende, y que determina una evolución o cambio en el ser humano. Determina una mejora de su capacidad para el desempeño de una tarea o labor. Una capacitación, siempre opera con una intencionalidad y propósito para incidir en la actitud hacia el trabajo, la forma de realizar la tarea e incluso las interacciones entre pares o con el superior jerárquico.

Las etapas del proceso de capacitación son: (a) transmisión de conocimientos; (b) despliegue de habilidades; (c) desarrollo de acciones o actividades y (d) desarrollo de productos conceptuales.

- **Transmisión de información.** Incrementar la información y conocimientos específicos del personal. El contenido está centrado en información sobre la cultura y misión de la organización, la esencia de los servicios y productos que ofrece o produce y conocimiento formal establecida en reglamentos y directrices, así como en las características de los clientes.

- **Desarrollar habilidades.** Promover incremento de experticia y destrezas, para mejorar la ejecución y operatividad de las tareas y equipos.

- **Desarrollar actividades.** Desarrollar y/o modificar conductas, para promover la modificación de actitudes desfavorables, generar una mayor conciencia y sensibilización del personal y clientes.

- **Desarrollar conceptos.** Promover el nivel de pensamiento abstracto. Desarrollar ideas innovadoras, para ayudar al personal o discernir desde una perspectiva global y amplia.

Las fases de una capacitación, involucran acciones de diagnóstico de la situación real, decidir estrategias para afrontar y poner en marcha soluciones, implantar la acción, así como la concreción de actividades evaluativas y de control de resultados. La capacidad excede la noción de adiestramiento simple, ya que conlleva el propósito explícito de mejorar el performance de sus colaboradores para mejorar el rendimiento organizacional.

B. Presupuesto

Es una estimación planificada, continua, de las circunstancias y status operativo y resultados, en un lapso de tiempo determinado. Expresan los objetivos

de la institución, en cifras aunados a estrategias para lograr los fines (Burbano & Ortiz, 1995).

En el ámbito de la economía industrial, un presupuesto es:

- Una táctica de planeación y disposición de recursos financieros sobre estimaciones estadísticas y juicio de valor sobre fenómenos o hechos aleatorios.
- La estimación proyectada, en forma continua del entorno operativos y resultados obtenidos por la organización.

En síntesis, un presupuesto, es un cálculo estadístico, sobre gastos e ingresos con base estadística, estipulado para un lapso de tiempo fijado. Es también una herramienta de control.

C. Generación de recursos

Compromete la participación dinámica del personal, las iniciativas en la elegibilidad de los postores, y en el seguimiento y control de calidad de los servicios. Constituye un factor esencial para garantizar un servicio relevante y oportuno.

2.3. BASE TEÓRICA DE CALIDAD DE SERVICIOS

2.3.1. Calidad de Servicios

La mejora de la calidad del servicio es un factor competitivo clave en un modelo organizacional enfocado en brindar un. La calidad es una medida de la percepción del consumidor y se basa en el juicio subjetivo de éstos. Este proceso se desarrollo en todo el ciclo de provisión de un servicio, desde que el usuario decide adquirirlo hasta la percepción posterior al uso de este (Lainez, 2000).

Es decir, además de la identificación objetiva de la empresa, la calidad del servicio debe contabilizarse como la identificación subjetiva del consumidor para

mejorar el nivel de servicio. Además, los clientes deben poder reconocer la calidad del servicio para que los proveedores de servicios puedan determinar si las mejoras o cambios realmente, satisfacen las necesidades de aquel. Actualmente, el servicio se orienta al usuario cliente, la conveniencia ha ido ganando atención paulatinamente. El enfoque clave de la conveniencia del usuario es mejorar los estándares de servicio, lo que, a su vez, será la base para una mejor atención o provisión de un servicio. En este sentido, la consecución y mejora de un servicio de calidad, se transforman en un elemento estratégico de marketing, para apoyar a la organización a edificar cuota y presencia en el mercado, y generar una ventaja competitiva Tschohl (1996).

Un servicio comprende actividades producto de la conducta y actitud del personal implicado, por lo que se mide por aquel que recibe el servicio en función de su actitud y conducta del personal con el que trata. (Duran, 2006). Asimismo, el factor humano, sin duda, es primordial y decisivo para la satisfacción de los usuarios, no obstante, debe tenerse presente que se producen durante la interacción entre el usuario o cliente y el personal que brinda el servicio (Bodet, 2006, p. 149).

Para lograr la satisfacción de los usuarios de un servicio, es primordial, examinar en primer lugar las opiniones de aquellos, para comprender las dimensiones o las características relacionadas con la medición de la calidad de los productos o de cualquier rubro de servicios. Asimismo, fortalecer los elementos de calidad que preocupan o por el contrario satisfacen a los clientes o usuarios. El enfoque más apropiado para lograr la satisfacción del cliente es mejorar la calidad del servicio. Además de optimizar el uso de recursos limitados, atender rápidamente a las necesidades cambiantes del usuario, resulta fundamental para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del cliente. Esto también tiene un rol relevante, en la mejora de la competitividad de la institución. La calidad del servicio

se podrá determinar en base al conocimiento que se tenga sobre esta modalidad de servicio a los usuarios para satisfacer las continuas demandas de los usuarios del Ministerio Público.

2.3.2. Dimensiones de Calidad de Servicios

2.3.2.1. Satisfacción del cliente

Según Jurán, J. y Gryna (1996), la satisfacción del cliente se establece en base a dos aristas: características del producto y ausencia de fallas o deficiencias.

Gerson, R. (1992), la satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Las características de un servicio o producto, tienen un resultado en la percepción que tiene el usuario de la calidad de éste. Las que no están referidas, exclusivamente a los bienes o servicios, sino al contexto que rodea la prestación brindada. La satisfacción, es un referente vital para realizar una gestión de la calidad y alcanzar una posición de éxito como institución. En este sentido, es importante definir el concepto de satisfacción de los clientes. También desarrollar sistemas para medirla y estrategias para responder rápidamente ante resultados que evidencien insatisfacción. De otro lado, se debe considerar la posibilidad de agregar un valor añadido al producto, para mejorar la satisfacción y separar al cliente del servicio o producto que se ofrece.

Siguiendo una trayectoria histórica, la gestión del usuario o cliente, ha seguido la siguiente tendencia:

- Departamentos de Servido al Cliente y gestión de reclamaciones: para fines de analizar los reclamos y/o quejas, a fin de precisar oportunidades de mejora.
- Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente: basado en investigaciones operativas periódicas, para evaluar el nivel de satisfacción, a fin de evitar reclamos.
- Gestión de la Fidelización al cliente basado en la lealtad: implica conocer en profundidad factores para favorecer la lealtad del cliente o usuario.

Cabe precisar, que los resultados del éxito de la empresa u organización, está muy relacionada con la fidelización del cliente. Por lo que, para gestionar su lealtad, las organizaciones que han alcanzado un liderazgo en calidad, han seguido una evolución que se basa en la ejecutar sistemas para gestionar los reclamos, diseño y administración de encuestas para evaluar el nivel de satisfacción e identificar factores que se pueden vulnerar para mejorar su fidelidad, basada en un aumento de satisfacción. Se subraya, que un cliente o usuario que demuestra satisfacción, es porque la percepción de lo recibido ha superado sus expectativas. Por lo que las organizaciones, tienden a entregar un elevado nivel de satisfacción a sus clientes.

Lambin, Galluci & Sicurello (2009) proponen seis tipos de comportamiento leal:

- El apóstol: personifica al usuario que ha experimentado alta satisfacción y lo hace saber a otros clientes o usuarios potenciales.
- El leal: representa a aquel cliente o usuario que está satisfecho, pero no lo expresa a otros
- El traidor: encarna al cliente o usuario insatisfecho, que aún así se muestra tranquilo.
- El terrorista: cliente o usuario con elevada insatisfacción, pero lo comunica abiertamente.
- El mercenario: cliente o usuario que experimenta satisfacción, pero hará lo posible para obtener mayor dividendo o beneficio.

- El rehén: cliente o usuario satisfecho o no, pero que no tiene otra posibilidad de elegir a otro. (P. 108).

A. Confiabilidad

Es la competencia para ofrecer un producto o servicio, de forma exacta, consciente y segura.

La confiabilidad, hace alusión a la congruencia de medición, resultados similares aún con encuestas diferentes de la misma prueba o de las condiciones del trabajo de campo o de recolección de la información (MacMillan & Schumacher, 2005).

Otra forma de conceptualizarla es precisar hasta qué punto, las medidas no presentan sesgo o error. Entre los distintos tipos de confiabilidad definidos por estos autores interesan especialmente para los fines del presente trabajo de investigación: la equivalencia (debido al tipo de datos que se utilizarán) y la consistencia interna (correlación de los ítems o de las variables en sus definiciones y características).

B. Capacidad de atención

La capacidad de la atención se concentra en la persona, en sus recursos y aptitudes para el desempeño de una tarea específica. Supone el dominio de aplicar de modo voluntario e intencional su entendimiento para la consecución de una meta o propósito, considerarlo o tenerlo en consideración. El buen servicio no es suficiente, si el cliente o el usuario no lo percibe, para lo cual, se considerará los siguientes elementos:

- **Cortesía.** La descortesía tiene consecuencias, ya que se pierde al cliente. Este debe recibir un trato adecuado, hacerlo sentir que es importante para la empresa.

- **Atención rápida.** Resulta contraproducente en la satisfacción del cliente, la espera las actitudes que reflejen que se le ignora. Por lo que el personal que brinda el servicio, debe preocuparse por atenderlo con una sonrisa y de modo afable.
- **Confiabilidad.** Para generar confianza en el cliente, y minimizar que su compra la perciba riesgosa, se deben responder sus preguntas, y cumplir lo que se le promete.
- **Atención personal.** Es importante considerar que resulta agradable para un cliente sentirse importante. Se recomienda utilizar el nombre del usuario al dirigirse a él.
- **Personal bien informado.** Es necesario tener presente, que el personal, debe ofrecer una información segura y completa del servicio o producto que ofrece.
- **Simpatía.** Se debe generar un trato cálido, entusiasta y cordial.

C. Nivel de empatía

Constituye una habilidad única del ser humano, ya que tiene capacidad para sentir, comprender y compartir el estado emocional de los demás. Es una cualidad activa, demanda esfuerzo, supone una transformación, que a su vez, implica desplazarnos a contextos diferentes, sin adjetivarlo como menor, pero o de mayor o menor bienestar a medio o largo plazo. Implica disponer tiempo para los otros, escuchando activamente, para reflexionar en sus circunstancias o necesidades (Vidal, 2020).

La cualidad de empatía, muchas veces, demanda la renuncia a cosas o acciones, por beneficios que se obtendrán posteriormente.

La empatía pone a prueba habilidades de autocontrol, de control de emociones, de visión amplia, con sentimientos y acciones solidarias y de relaciones con los demás.

2.3.2.2. Eficiencia de los servicios

Chiavenato (2004) afirma alude a la utilización idónea de los recursos que tenemos a disposición ($E = \text{Producto resultante} / \text{Recursos utilizados}$ " (P. 495).

Según Koontz & Weihrich (2004), eficiencia es alcanzar las metas establecidas con el mínimo de recursos. Asimismo, Robbins y Coulter (2005), afirman que ser eficiente es lograr más resultados con una inversión mínima. También, Oliveira (2002), afirma que es operar haciendo uso de los recursos del modo más adecuado.

La eficiencia se refiere a utilizar los recursos que tenemos, de la forma más eficaz para colmar necesidades y anhelos de las personas (Samuelson y Nordhaus, 2002).

Por tanto, una institución brinda eficiencia de los servicios cuando obtiene resultantes que desea, pero con el uso óptimo de sus recursos.

A. Uso de implementos informáticos

Romero, R. (2002), nos plantea el estar atento a las posibilidades que puede brindar el ordenador y el modo en que las organizaciones conciben implementar la informática en su quehacer diario:

- Como propósito: ofrecer a los administradores de la justicia y a sus usuarios, conocimientos y habilidades de informática que son necesarias.

- Como medio: considerar a los medios informáticos en un elemento comunicación fiable. Compatible su uso con el fin.

B. Capacidad de servicio

Conjunto de principios y métodos organizados que utiliza una empresa, para identificar, entender, analizar y resolver las necesidades de los clientes. Demostrando confianza, interés, competencia, iniciativa, fiabilidad, accesibilidad, amabilidad, etc. (Arce, 2011).

Teniendo presente las expectativas de los usuarios ante la Calidad de Servicios, para lograr un servicio de calidad, se debe considerar y tratar las relaciones entre las personas dentro y fuera de la empresa.

2.3.2.3. Infraestructura

Es el conjunto de servicios que son imprescindibles para el funcionamiento de las actividades esenciales de la institución. Los ambientes confortables y adecuados a los requerimientos de los usuarios, contribuyen a que los usuarios sacar provecho de las actividades que se hacen. El desgaste o menoscabo de las instalaciones, infraestructura y mobiliario, así como la insuficiencia de servicios básicos, escasez de áreas verdes, e incluso, descuido de la higiene del establecimiento sanitario son factores que perjudican el buen desarrollo de las actividades, sobre todo ahora que estamos pasando por una pandemia a nivel mundial.

De acuerdo con la política del Estado, la infraestructura física deberá cumplir con los siguientes parámetros: (a) calidad; (b) seguridad; (c) funcionalidad; (d) oportunidad; (e) equidad ; (f) sustentabilidad y (g) pertinencia.

A. Ambientes especializados

Es necesario e importante, considerar y valorar dimensiones , mobiliario adecuado e índices de ocupación . Se les agrupa y categoriza según magnitud y se establecen ambientes adicionales esenciales y sus características primarias o básicas.

B. Dimensión del espacio

Para los espacios exteriores, se debe considera características armoniosas con la naturaleza (topografía, geografía y clima del lugar). Estos espacios debe propiciar el aprendizaje y debe estar conectados con los espacios interiores. Constituyen recursos valiosos para el desarrollo de actividades.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Gestión administrativa. Conjunto de acciones a través de las cuales el gestor o administrador, despliega o implementa acciones a través de la realización de las fases del proceso administrativo .Conjunto de tareas y actividades armonizadas para una ejecución de recursos óptima. El propósito es alcanzar los objetivos y obtener óptimos resultados. (Quiroa, 2020)

Administración de personal. Conjunto integral de acciones de personal especialista y de administradores, acerca de como lograr la integración, organización, desarrollo, retención y evaluación del personal, para desarrollar sus habilidades competitividad (Briones, Vera, y Peñafiel, 2018)

Calidad. propiedades propias de un servicio o producto, que le otorgan la posibilidad de colmar necesidades implícitas o explícitas. Se basa en la percepción que el cliente o usuario tiene del mismo, por lo que es una representación mental de aquel, según el grado de conformidad en función a la satisfacción de su demanda o necesidad. (Zheleenn, 2013)

Capacitación. Procurar en una persona, la calidad de apto o hábil para para realizar una acción. (Zaragoza, 2006).

Confiabilidad. Teorías , métodos, procedimientos organizacionales, que aunados al los principios de ocurrencia de fallas, posibilita solucionar un problema previsible, de estimación o de optimización de la probabilidad de supervivencia, duración media, proporción de tiempo de adecuado funcionamiento de un sistema. (Pérez, 2015).

Condición. Hace referencia a las disposiciones o arreglos que se establecen entre las diferentes partes de un trato . Una condición implica cierta naturaleza o conjunto de rasgos propios y definitorios de un ser. (Real Academia Española, 2020)

Eficacia. Capacidad de logro de metas con el mínimo de recursos disponibles . Capacidad para ejecutar en tiempo, lugar, modo, cantidad y calidad las metas propuestas. (ISSUU, 2012)

Eficiencia. Uso racional de los recursos para lograr un objetivo previamente establecido. Es un requisito ineludible para anular acciones dispendiosas y erráticas. Implica la capacidad de lograr cumplir con las metas consensuadas , con el mínimo de recursos y en un tiempo deseable y razonable. (ISSUU, 2012)

Gestión administrativa. Conjunto de decisiones y para lograr los objetivos y metas estratégicas. (Chavez, 2018).

Satisfacción. Acción o manera para satisfacer o sosegar con una acción o respuesta una queja, sentimiento o razón disímil. Cumplimiento de un deseo o gusto. (Real Academia Española, 2001)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

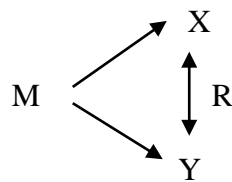
3.1.1. Tipo

Se trató de un estudio que tiene una finalidad básica, ya que el propósito que se persigue es obtener conocimiento, a partir de innovar la teoría o la base conceptual de la gestión administrativa o la calidad del servicio.

3.1.2. Diseño

Se realizó una investigación de diseño descriptivo y explicativo, según los siguientes criterios de clasificación:

- A. Descriptivo.** En el estudio se realizó una descripción de las variables.
- B. Explicativo.** Tiene un alcance por encima de los estudios descriptivos o relacionales. Da cuenta de las causas del comportamiento de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios. El foco de interés es la explicación de las causas de ocurrencia del fenómenos y las condiciones en que se produce.



Donde:

M: Muestra

X = VI: Gestión Administrativa

Y = VD: Calidad de Servicios

R = Relación

El diseño explicativo, es estructurado y permiten un entendimiento cabal del fenómeno estudiado, ya que tiene un valor explicativo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Personal que trabaja en calidad de Fiscales para el Ministerio Público, dentro del distrito Fiscal de Tacna. En total fueron 91 fiscales, distribuidos según la condición (superior, adjunto superior, provincial, adjunto provincial).

Tabla 1

Distribución de la población

Nº	Órganos	Total	Porcentaje
1	Fiscal Superior	6	6,59
2	Fiscal Adjunto Superior	8	8,79
3	Fiscal Provincial	28	30,77
4	Fiscal Adjunto Provincial	49	53,85
	Total	91	100,00

Fuente: Oficina de Registro y Evaluación de Fiscales. Distrito Fiscal de Tacna 2020.

3.2.2. Muestra

Se utilizó la ecuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: muestra

N: Población (91)

p: (0,90)

q: (0,10)

ε : 5%. (0,05)

Z: 95% (1,96)

$$n = \frac{91 * 0,345744}{0,05^2 * (90) + 0,345744}$$
$$n = 55,52 \approx 56$$

Por lo tanto, la muestra de estudio estuvo constituida por 56 fiscales que según muestreo aleatorio estratificado:

$$n_i = \frac{n \cdot N_i}{N} \quad \dots \text{donde } i = 1, 2, 3 \text{ y } 4.$$

Muestra de fiscales superiores:

$$n_1 = \frac{56 \cdot 6}{91}$$
$$n_1 = 3,69 \approx 4$$

Muestra de fiscales adjuntos superiores:

$$n_2 = \frac{56 \cdot 8}{91}$$

$$n_2 = 4,92 \approx 5$$

Muestra de fiscales provinciales:

$$n_3 = \frac{56 \cdot 28}{91}$$

$$n_3 = 17,23 \approx 17$$

Muestra de fiscales adjuntos provinciales:

$$n_4 = \frac{56 \cdot 49}{91}$$

$$n_4 = 30,15 \approx 30$$

Para visualizar la muestra seleccionada por estratos, ésta se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Muestra

Nº	Órganos	Total	Porcentaje
1	Dirección	4	6,59
2	Línea	5	8,79
3	Apoyo	17	30,77
4	Asesoramiento	30	53,85
	Total	56	100,00

Fuente: Oficina de Registro y Evaluación de Fiscales. Distrito Fiscal de Tacna 2020.

3.3. VARIABLES E INDICADORES

3.3.1. Variable Independiente

Tabla 3

Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores
Recurso humano	Potencial humano
	Administración de personal
Recurso financiero	Capacitación
	Presupuesto
	Generación de recursos

Fuente: elaboración propia, 2020.

3.3.2. Variable Dependiente

Tabla 4

Variable: Calidad de Servicios

Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del cliente	Confiabilidad
	Capacidad de atención
	Nivel de empatía
Eficiencia de los servicios	Uso de implementos informáticos
	Capacidad para el servicio
Infraestructura	Ambientes especializados
	Dimensión del espacio

Fuente: elaboración propia.

3.3.3. Caracterización de las variables

A. Gestión Administrativa (V. I.)

Decisiones y acciones destinados a lograr metas u objetivos delineados previamente (Chavez, 2018). Constituye un proceso comprende acciones, actividades para alcanzar una finalidad establecida

Dimensiones:

- a. **Recurso humano.** Conjunto de personas que tienen la calidad de personal o trabajador de una entidad, y que desempeñan determinada función o tarea. Dentro de los recursos humanos se detectan como indicadores al potencial humano y a la administración del personal.
- b. **Recurso financiero.** El recurso financiero es uno de los indicadores importantes con que cuenta la organización, para ello el director debe gestionar de manera óptima estos recursos, para poder cumplir y alcanzar los objetivos y metas trazados. Según el autor Chu (2003), es un vocablo que se utiliza para referirse a los recursos de moneda disponibles en las organizaciones privadas, públicas o de la persona individual.

B. Calidad de Servicios (V. D.)

La Calidad de Servicios, consiste en satisfacer las demandas que evidencian las necesidades, mediante la obtención de un producto o servicio. La percepción de la calidad se evalúa por el usuario en todo el ciclo o ruta de la provisión del servicio. (Lainez, 2000).

El elemento humano, es fundamental para procurar la satisfacción del cliente o usuario, lo cual, nos lleva a valorar la relevancia de la calidad de las relaciones humanas [...]. (Bodet, 2006, p. 149).

Dimensiones:

a. Satisfacción del cliente. Según Jurán, J. y Gryna (1996), la satisfacción del cliente se configura a partir de las características del servicio o producto y la ausencia de deficiencias. Los factores que determinan la satisfacción son la confiabilidad, capacidad de atención y nivel de empatía.

b. Eficiencia de los servicios. Chiavenato (2004) indica que una organización es eficiente, si utiliza correctamente sus medios de producción que dispone. Una institución brinda eficiencia de los servicios cuando tiene la capacidad de obtener los resultados queridos, y en este proceso utilice sus recursos de modo óptimo; esto se puede lograr con el uso de implementos informáticos y la capacidad para el servicio. Koontz y Weihrich (2004), afirman que la eficiencia es alcanzar las metas con el mínimo de recursos.

Infraestructura. Conjunto de servicios o elementos que son imprescindibles para el funcionamiento de la entidad o institución. Es necesario considerar la naturaleza de las acciones que se realizan como parte de la función fiscal, para fines de concretar que el ambiente reúna características de espacio y confort que generen una sensación de comodidad, así como las dimensiones y usos. De acuerdo con la política del Estado, la infraestructura física debe tener características de seguridad,

calidad, oportunidad, ser funcionales, pertinencia, equidad y sustentabilidad. Definición de las variables

Tabla 5

Operacionalización

Variable	Indicador	Unidad/ Categoría	Escala
V. I. “Gestión Administrativa”	Potencial humano	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal
	Administración de personal		
	Capacitación		
	Presupuesto		
V. D. “Calidad de Servicios”	Generación de recursos		
	Confiabilidad		
	Capacidad de atención		
	Nivel de empatía		
	Uso de implementos informáticos		
	Capacidad para el servicio		
	Ambientes especializados		
Dimensión del espacio			

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario.

- **Encuesta para la variable** “Gestión Administrativa” (ver Anexo 01), dirigida a los empleados que laboran en la el Ministerio Público, específicamente en el

Distrito Fiscal de Tacna, a fin de recoger información fiable. El instrumento tiene 30 reactivos, con respuestas de tipo Likert:

1	:	Malo
2	:	Deficiente
3	:	Regular
4	:	Buena
5	:	Excelente

- **Encuesta para la variable** “Calidad de Servicios” (ver Anexo 02) dirigida a los fiscales del Distrito Fiscal de Tacna a fin de recoger información fiable. El instrumento tiene 30 reactivos, con respuestas de tipo Likert:

1	:	Malo
2	:	Deficiente
3	:	Regular
4	:	Buena
5	:	Excelente

Los instrumentos se construyeron en base a la doctrina y criterios metodológicos. Mediante el α Cronbach se determinó su fiabilidad.

3.5. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS

Se recurrió el software SPSS versión 22,0 en idioma español.

1. Tablas y figuras estadísticas
2. Estadística para fines descriptivos
3. Estadística inferencial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. INSTRUMENTOS: CONFIABILIDAD

4.1.1. Alpha de Cronbach

Tabla 6

Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	Confiabilidad es nula
0,01 - 0,49	Confiabilidad es baja
0,50 - 0,69	Confiabilidad es moderada
0,70 - 0,89	Confiabilidad es fuerte
0,90 - 1,00	Confiabilidad es elevada

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Cronbach, 1951.

Tabla 7

Alpha de Cronbach: Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,909	30

Fuente: encuesta sobre Gestión Administrativa.

El coeficiente de 0,909 para el instrumento de “Gestión Administrativa” revela elevada confiabilidad.

Tabla 8*Alpha de Cronbach: Calidad de Servicios*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,946	30

Fuente: encuesta sobre Calidad de Servicios.

El α de Cronbach fue de 0,946; que evidencia que el instrumento de Calidad de Servicios, tiene una elevada confiabilidad.

4.1.2. Variable, dimensiones e ítems

Asimismo, es importante precisar la relación que existe entre la variable, las dimensiones y ítems del instrumento administrado, de tal forma que se observe la alineación de la variable con el número de ítems que incluye cada indicador.

Tabla 9*Variable Independiente: indicador - Ítems*

Variable	Indicadores	Ítems
Gestión Administrativa	Potencial humano	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Administración de personal	7, 8, 9, 10, 11, 12
	Capacitación	13, 14, 15, 16, 17, 18
	Presupuesto	19, 20, 21, 22, 23, 24
	Generación de recursos	25, 26, 27, 28, 29, 30

Fuente: encuesta sobre Gestión Administrativa

Tabla 10*Variable Dependiente: indicador – ítems*

Variable	Indicadores	ítems
Calidad de Servicios	Confiabilidad	1, 2, 3, 4, 5
	Capacidad de atención	6, 7, 8, 9, 10
	Nivel de empatía	11, 12, 13, 14, 15
	Uso de implementos informáticos	16, 17, 18
	Capacidad para el servicio	19, 20, 21, 22
	Ambientes especializados	23, 24, 25, 26
	Dimensión del espacio	27, 28, 29, 30

Fuente: encuesta sobre Calidad de Servicios.

Se establecieron para las variables una categorización ordinal, para facilitar la interpretación global del comportamiento de las variables en estudio.

4.1.3. Escalas de valoración

Para cada una de las variables se ha establecido escalas de valoración, de acuerdo a la Tabla 11 se muestra la escala para la variable Gestión administrativa y en la tabla 12 se muestra la escala para la variable Calidad del Servicios.

Tabla 11*Valoración para Gestión Administrativa*

Niveles	Escala
Alto	111 – 150
Moderado	71 – 110
Bajo	30 – 70

Fuente: Reporte de base de datos SPSS – Gestión Administrativa

Tabla 12

Valoración para Calidad de Servicios

Niveles	Escala
Alto	111 – 150
Moderado	71 – 110
Bajo	30 – 70

Fuente: Reporte de base de datos SPSS – Calidad de servicios

4.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.2.1. Análisis de las dimensiones

4.2.1.1. Recurso Humano

Tabla 13

Dimensión 1: Recurso Humano

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Recurso Humano	56	2,80	0,401

Fuente: Reporte de base de datos SPSS, sobre recursos humanos

Tabla 14

Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Recurso Humano	56	50,93

Fuente: Reporte de base de datos SPSS, sobre recursos humanos

Tabla 15*Estadísticos Descriptivos*

Ítems	Media	Desv. típ.
Durante la pandemia COVID-19, en la institución existe un buen liderazgo sobre el personal que labora en el Distrito Fiscal de Tacna.	4,29	0,780
En nuestra institución existe la capacidad de manejar conflictos durante el desarrollo de las actividades.	4,09	0,859
El personal es calificado y tiene la capacidad intelectual para brindar servicio en la institución.	4,39	0,824
Los órganos directivos demuestran habilidad para trabajar bajo presión, utilizando las herramientas virtuales pertinentes.	4,30	0,851
La gestión administrativa favorece la orientación al logro del personal a pesar de estar en tiempos de pandemia generada por el COVID-19.	3,89	0,802
Los directivos promueven reuniones frecuentes con los fiscales del Distrito Fiscal de Tacna.	4,29	0,756
En la actual situación que se vive, la gestión administración en el Ministerio Público, demuestra iniciativa y creatividad para solucionar problemas relacionados con la institución.	4,50	0,714
Los Fiscales se encuentran distribuidos de acuerdo a su especialidad, desarrollando sus actividades con eficiencia y efectividad.	4,13	0,810
Considero que los Fiscales están satisfechos con la distribución de horas laborales.	4,16	0,733
La administración favorece al adecuado clima institucional del Distrito Fiscal de Tacna.	4,18	1,046
El personal directivo valora el desempeño de los Fiscales, así como el esfuerzo para el cambio.	4,34	0,769
Las normas de convivencia son claras y conocidas por los fiscales que laboran en el Distrito Fiscal de Tacna.	4,38	0,843

Fuente: Reporte de base de datos SPSS

Tabla 16*Escala valorativa*

Niveles	Escala
Alto	45 – 60
Moderado	29 – 44
Bajo	12 – 28

Fuente: Reporte de base de datos SPSS

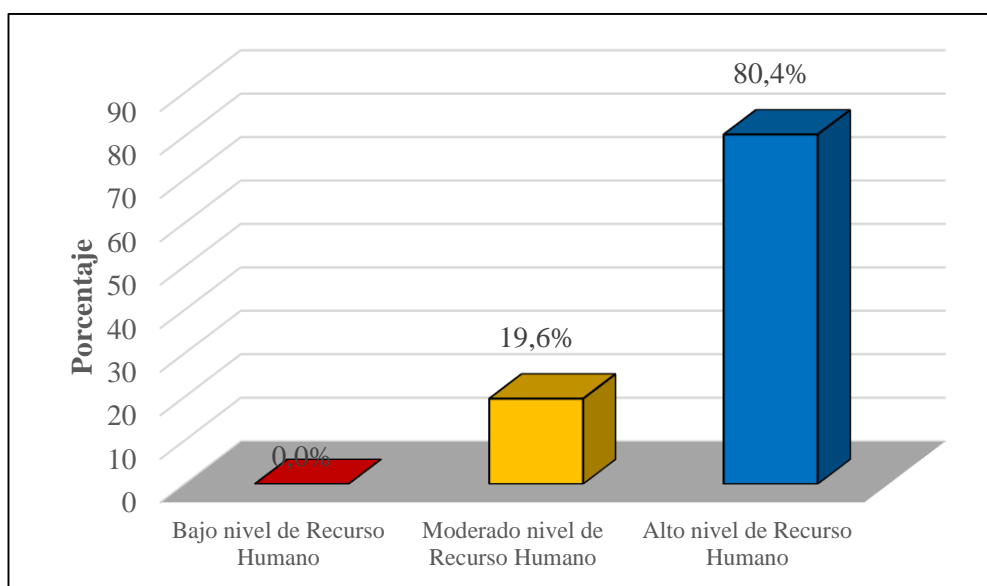
Tabla 17*Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la Dim1: Recurso Humano*

Niveles	f	%
Bajo	0	0,0
Moderado	11	19,6
Alto	45	80,4
Total	56	100,0

Fuente: resultados de la encuesta sobre Gestión Administrativa.

Figura 1

Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim1: Recurso Humano



Fuente: Tabla 17.

Interpretación

En la Tabla 17 y Figura 1, se observa que de 19,6% indican moderado nivel de recurso humano, mientras que el 80,4% evidencian que existe alto nivel de recurso humano. Lo que se refleja en calidad de fiscal en el Distrito Fiscal Tacna del Ministerio Público.

4.2.1.2. Recurso Financiero

Tabla 18

Dimensión 2: Recurso Financiero

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Recurso Financiero	56	2,52	0,687

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS, sobre Gestión Administrativa.

Tabla 19*Sumatoria de medias*

Dimensión	N	Sumatoria
Recurso Financiero	56	76,27

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 20*Estadísticos Descriptivos*

Ítems	Media	Desv. típ.
Actualmente tengo conocimiento de computación e informática necesaria para la realización de las actividades laborales que se requiere.	4,02	0,820
El personal directivo y administrativo se encuentra capacitado para la función que desempeñan según el protocolo de la pandemia.	4,09	0,745
El personal de las altas jerarquías, está actualizada y capacitado o para el manejo de actividades de gestión administrativa.	4,36	0,773
Se programaron y programan eventos de capacitación para el buen desempeño de las actividades de los fiscales durante la pandemia.	4,13	0,764
...		
Ítems	Media	Desv. típ.
El ambiente institucional está acorde al buen desarrollo capacitación virtual y presencial, respetando el protocolo de la pandemia por el COVID - 19.	4,09	0,900
Estoy seguro que se provee de capacitación al personal que labora en el Distrito Fiscal de Tacna.	4,30	0,829
Se presentó el presupuesto actual y el que viene para los gastos de servicios complementarios.	4,29	0,731
Se mantiene organizaciones eficientes para la administración de las finanzas de la Institución.	4,25	0,769

Se presenta un balance transparente de las actividades económicas realizadas durante la pandemia por el COVID - 19.	4,34	0,721
Se promueven relaciones armoniosas con las instituciones y personas que dotan de recursos a la organización.	4,38	0,728
Se utiliza en forma eficaz y racionada el presupuesto destinado al Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	4,71	0,563
Se planifica y coordina el manejo de los recursos invirtiéndolos en beneficio institucional.	4,46	0,687
Se ha establecido el proyecto de autofinanciamiento para solventar los gastos de la institución.	4,05	0,749
Se establece coordinaciones con entidades financieras públicas y privadas para generar proyectos para mejorar la prestación de servicio.	4,11	0,679
Se desarrolla un sistema de socialización de proyectos y resultados para sensibilizar a colaboradores y/o financistas potenciales.	4,16	0,781
Se realizan convocatorias de proyectos de generación de recursos para mejorar el ingreso económico y así mejorar la calidad de los servicios.	4,18	0,789
Se ha precisado los ingresos y egresos de las actividades económicas para el buen funcionamiento de la organización.	4,14	0,773
La contabilidad del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna es clara y objetiva	4,21	0,731

Fuente: Reporte de base de datos SPSS

Tabla 21

Escala de valoración

Niveles	Escala
Alto	67 – 90
Moderado	43 – 66
Bajo	18 – 42

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS.

Tabla 22

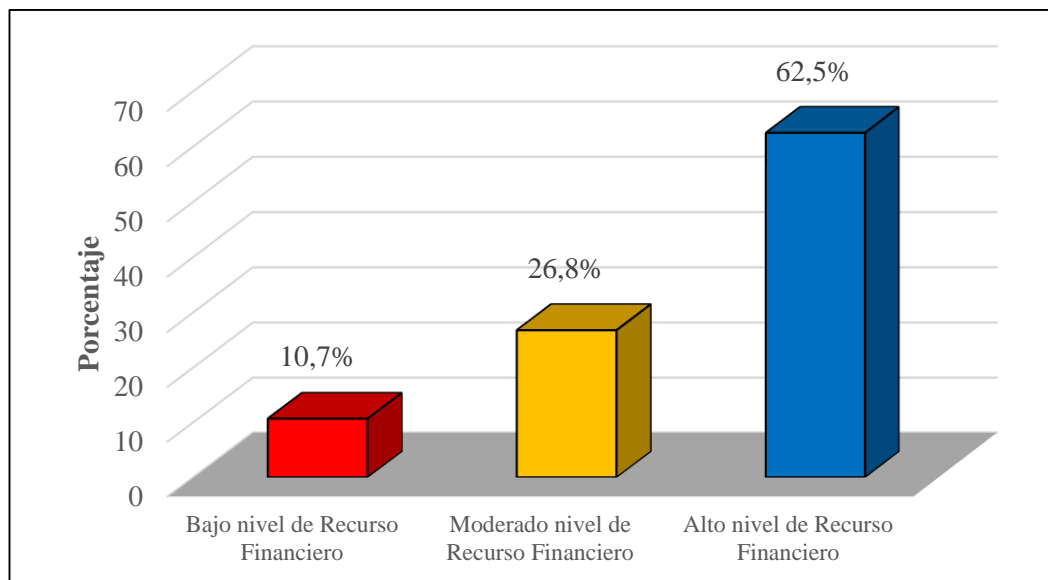
Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la Dim2: Recurso Financiero

Niveles	f	%
Bajo	6	10,7
Moderado	15	26,8
Alto	35	62,5
Total	56	100,0

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS, sobre Gestión Administrativa.

Figura 1

Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim2: Recurso Financiero.



Fuente: Tabla 22

Interpretación

En la Tabla 22 y Figura 2, se observa que el 10,7% de fiscales consideran que existe bajo nivel de recurso financiero, seguido de 26,8% de fiscales señalan que el recurso financiero en la entidad es de nivel moderado, mientras que el 62,5% de fiscales expresan que el recurso financiero en la entidad es de nivel alto. Lo que significa que la mayoría de fiscales señalan que la entidad presenta alto nivel de recurso financiero.

4.2.2. Análisis general

Tabla 23

Variable: Gestión Administrativa

Variable	N	Sumatoria	Media	Desv. típ.
Gestión Administrativa	29	127,20	2,88	12,28

Fuente: encuesta sobre Gestión Administrativa.

Tabla 24

Escala de valoración para la variable Gestión Administrativa

Niveles	Escala
Alto	111 – 150
Moderado	71 – 110
Bajo	30 – 70

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Gestión administrativa

Tabla 25

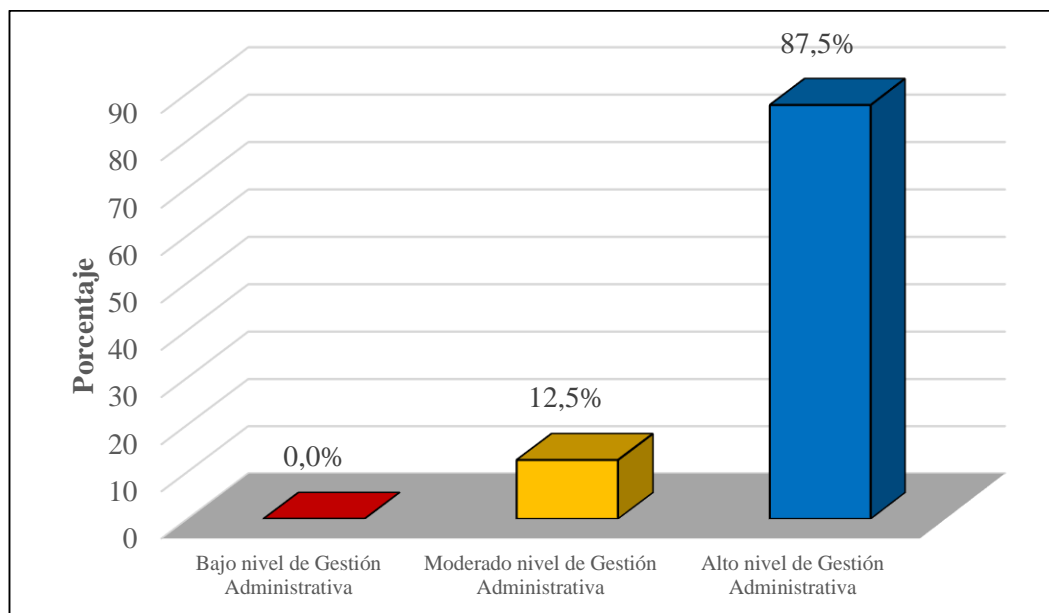
Valoración de la variable: Gestión Administrativa

Niveles	f	%
Bajo	0	0,0
Moderado	7	12,5
Alto	49	87,5
Total	29	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta sobre Gestión Administrativa.

Figura 3

Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la variable: Gestión Administrativa



Fuente: Tabla 25.

Interpretación

En la Tabla 25 y Figura 3, se observa que el 12,5% de personal fiscales encuestados señalan que la gestión administrativa es de nivel moderado, mientras que la mayoría del personal fiscales de 87,5% respondieron que, en la entidad, la gestión administrativa es de nivel alto.

4.3. CALIDAD DE SERVICIOS

4.3.1. Análisis según dimensiones

4.3.1.1. Satisfacción del cliente

Tabla 26

Dimensión 1: Satisfacción del Cliente

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Satisfacción del Cliente	56	2,80	0,444

Fuente: reporte de base de datos SPSS, sobre Satisfacción del cliente

Tabla 27

Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Satisfacción del Cliente	56	62,07

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Satisfacción del cliente

Tabla 28

Estadísticos Descriptivos

Ítems	Media	Desv. típ.
A través de encuestas se solicita a los fiscales manifiestar necesidades y expectativas de servicios ofertados.	4,11	0,705
El fiscal puede debatir y atender sus necesidades y preocupaciones con la alta dirección.	4,05	0,773

Se diseñan e innovan servicios que satisfagan para colmar necesidades y expectativas de usuarios.	4,12	0,764
Se precisan y satisfacen las necesidades de los usuarios, previa reunión de fiscales.	4,13	0,833
Me siento satisfecho con el buen funcionamiento del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna.	4,16	0,757
Los demás fiscales son capaces de identificar y brindar solución a los problemas con prontitud y coherencia.	4,23	0,809
Ante las demandas de los usuarios, se implementan mecanismos para la atención rápida y/o eficiente.	4,18	1,011
...		
Ítems	Media	Desv. típ.
Se generan instancias (solicitudes) y tiempo adecuado para atender a los usuarios del Ministerio Público.	4,13	0,916
Se promueve la flexibilidad y no burocratización para dar trámite a cualquier documentación requerida por los usuarios.	4,11	0,731
Existe flexibilidad con los usuarios para que éstos puedan realizar sus trámites con tranquilidad y sin contratiempos.	4,04	0,687
Los demás colegas fiscales, escuchan y son permisivos a los comentarios, ideas y sugerencias respecto a la prestación de servicio.	4,16	0,733
Los fiscales dan un trato afable y de cooperación con los usuarios del Ministerio Público.	4,18	0,811
Se implementan canales de comunicación con actores que toman decisiones.	4,18	0,765
Hay un verdadero esfuerzo por mantener el diálogo, creatividad e innovación con los usuarios del Ministerio Público.	4,07	0,806
El clima institucional favorece a la imagen del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna.	4,23	0,763

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 29

Valoración de satisfacción del cliente

Niveles	Escala
Alto	56 – 75
Moderado	36 – 55
Bajo	15 – 35

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Satisfacción del cliente

Tabla 30

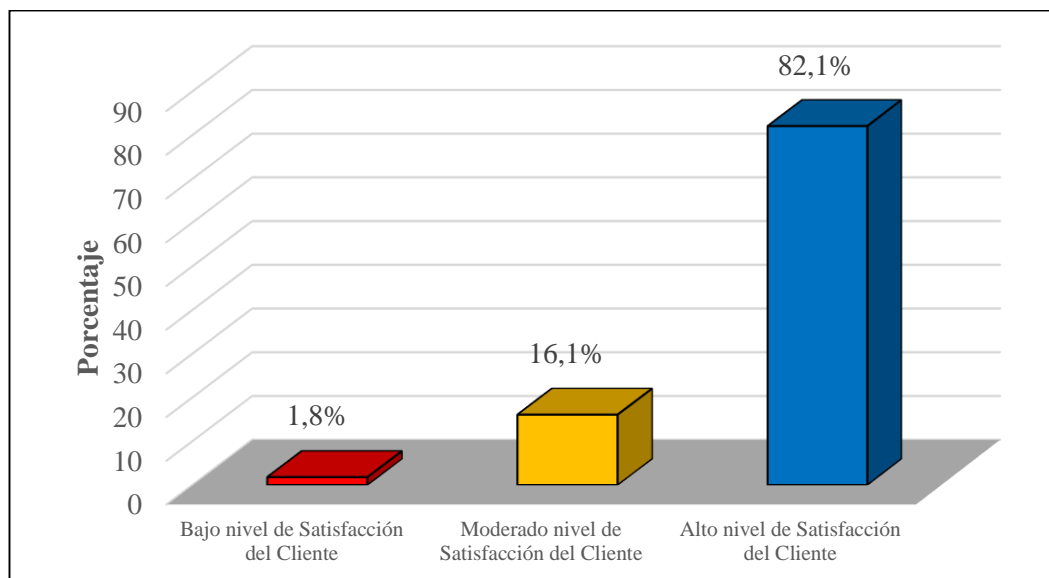
Dim1: Satisfacción del Cliente

Niveles	f	%
Bajo	1	1,8
Moderado	9	16,1
Alto	46	82,1
Total	56	100,0

Fuente: resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente

Figura 4

Distribución de frecuencias relativas porcentuales según escala de valoración de la Dim1: Satisfacción del Cliente



Fuente: Tabla 30.

Interpretación

En la Tabla 30 y Figura 4, se puede apreciar que el 1,8% de fiscales encuestados señalan que la satisfacción del cliente es de nivel bajo; seguido de un 16,1% de fiscales afirma que el nivel de satisfacción del cliente es moderado, sin embargo, el 82,1% en su mayoría de fiscales respondieron que la satisfacción del cliente en la entidad es de nivel alto.

4.3.1.2. Eficiencia de los servicios

Tabla 31

Dimensión 2: Eficiencia de los servicios

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Eficiencia de los servicios	56	2,79	0,456

Fuente: encuesta sobre Calidad de Servicios.

Tabla 32

Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Eficiencia de los servicios	56	29,29

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Eficiencia de los servicios

Tabla 33

Estadísticos Descriptivos

Ítems	Media	Desv. típ.
En el Ministerio Público, existen mecanismos para sistematizar información cualitativa y cuantitativa.	4,34	0,668
Uso adecuado de computadoras y el internet para brindar mejor servicio al usuario.	3,95	0,773

Se utilizan adecuadamente los medios tecnológicos existentes en las instalaciones del Ministerio Público.	4,21	0,780
Desde mi punto de vista, la capacidad para brindar servicio a los usuarios es excelente.	4,32	0,855
En el Ministerio Público brinda de modo organizado información, según necesidad de los usuarios.	4,34	0,769
Cuando se explica se obtiene que los usuarios sinteticen lo más significativo del asunto.	4,02	0,904
Considero que el Ministerio Público brinda servicio con equidad y libertad.	4,11	0,705

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 34

Eficiencia de servicios

Niveles	Escala
Alto	27 – 35
Moderado	17 – 26
Bajo	7 – 16

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Eficiencia de servicios

Tabla 35

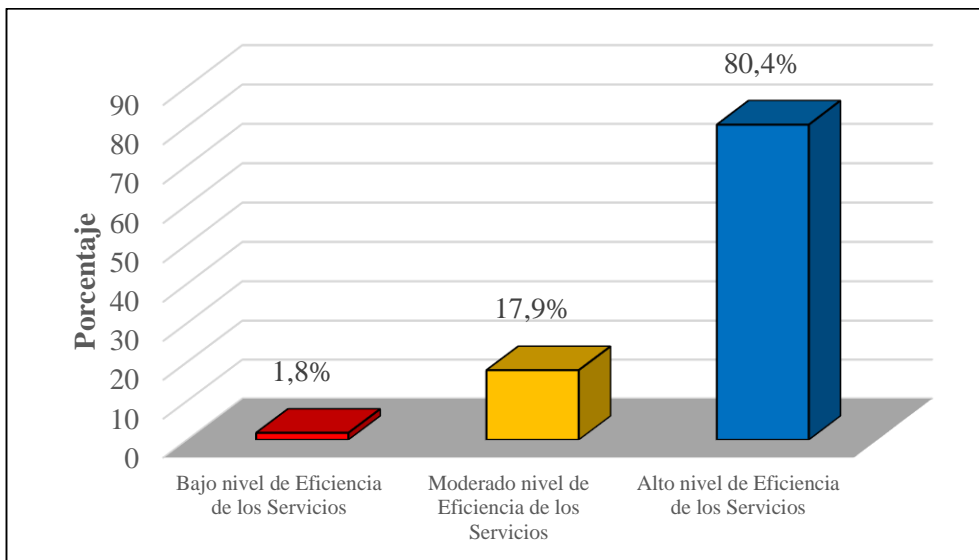
Dim2: Eficiencia de los servicios

Niveles	f	%
Bajo	1	1,8
Moderado	10	17,9
Alto	45	80,4
Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta sobre Calidad de Servicios.

Figura 2

Dim2: Eficiencia de los servicios



Fuente: Tabla 35

Interpretación

En la Tabla 35 y Figura 5, se observa que el 1,8% de fiscales encuestados señalan que la eficiencia de los servicios en la entidad es de nivel bajo, seguido de un 17,9% señalan que la eficiencia de los servicios es de nivel moderado, mientras que un considerable porcentaje de 80,4% afirman que la eficiencia de los servicios que se brindan en la entidad es de nivel alto.

4.3.1.3. Infraestructura

Tabla 36

Dimensión 2: Infraestructura

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Infraestructura	56	2,71	0,456

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Infraestructura

Tabla 37

Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Infraestructura	56	32,87

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 38

Estadísticos Descriptivos

Ítems	Media	Desv. típ.
Los ambientes físicos y virtuales, reúnen las condiciones necesarias para dar servicio al usuario.	4,09	0,815
Considera Ud. que el Ministerio Público, cuenta con instalaciones adecuadas según las especialidades y se le da el mantenimiento apropiado a cada uno de ellos.	4,05	0,840
Se facilitan las instalaciones físicas y virtuales para el desempeño de las funciones de los fiscales ante los usuarios.	4,05	0,773
Considero que el lugar donde se guardan los expedientes es adecuado.	4,11	0,705
.....		
Ítems	Media	Desv. típ.

El Ministerio Público cuenta con ambientes para la realización de actividades complementarias.	4,14	0,862
Los ambientes especializados en el Ministerio Público, tienen un área adecuada (espacio acorde a las actividades que se realizan).	4,05	0,749
Tengo conocimiento de los criterios que tuvo la Institución para organizar los espacios donde se desarrollan las actividades.	4,16	0,708
La atención y recreación están acorde a las necesidades de los usuarios.	4,21	0,653

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 39

Escala de valoración

Niveles	Escala
Alto	27 – 35
Moderado	17 – 26
Bajo	7 – 16

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS

Tabla 40

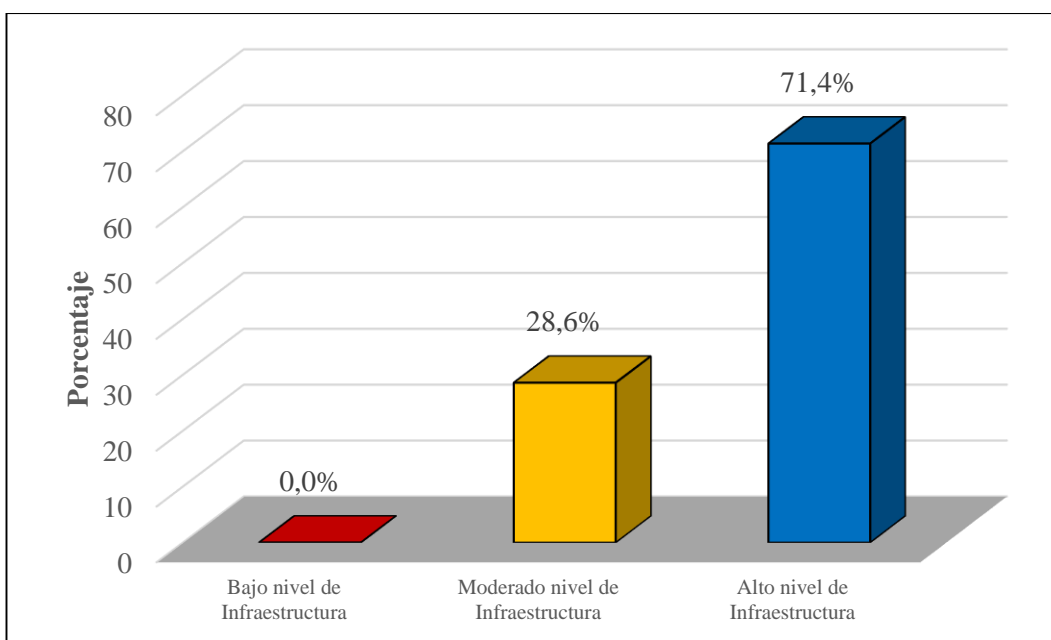
Dim3: Infraestructura

Niveles	f	%
Bajo	0	0,0
Moderado	16	28,6
Alto	40	71,4
Total	56	100,0

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Infraestructura

Figura 3

Dim3: Infraestructura



Fuente: Tabla 40

Interpretación

En la Tabla 40 y Figura 5, se observa que el 28,6% de fiscales encuestados señalan que la infraestructura del Ministerio Público es de nivel moderado, mientras que el 71,4% de fiscales afirman que la infraestructura del ministerio público es de nivel alto.

4.3.2. Análisis global

Tabla 41

Variable: Calidad de Servicios

Variable	N	Sumatoria	Media	Desv. típ.
Calidad de Servicios	29	124,23	2,86	14,66

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Calidad de Servicios.

Tabla 42

Escala de valoración para la variable Calidad de Servicios

Niveles	Escala
Alto	111 – 150
Moderado	71 – 110
Bajo	30 – 70

Fuente: Reporte de bases de datos SPSS – Calidad de servicios

Tabla 43

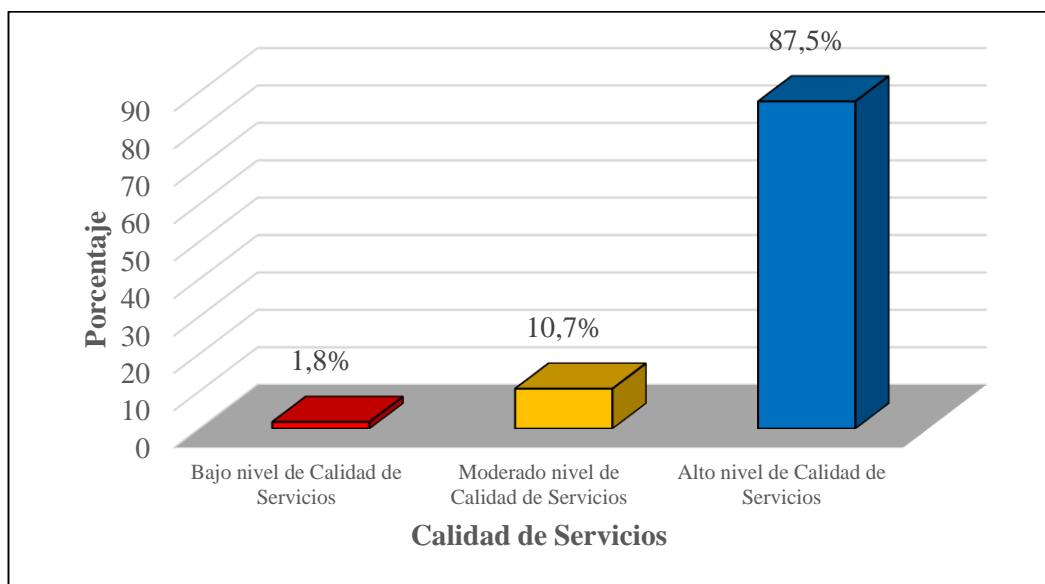
Variable: Calidad de servicios

Niveles	f	%
Bajo	1	1,8
Moderado	6	10,7
Alto	49	87,5
Total	29	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta sobre Calidad de Servicios

Figura 4

Variable: Calidad de Servicios



Fuente: Tabla 43

Interpretación

De acuerdo a la tabla 43 y figura 7; se observa que el 1,8% de fiscales encuestados señalan que la calidad de servicio en la entidad es de nivel bajo; seguido de 10,7% de fiscales contestaron que la calidad de servicio que se brinda en el ministerio publico es de nivel moderado; mientras que el 87,5% se evidencia que la calidad de servicio del ministerio público es de nivel alto.

4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.4.1. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

El nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020, es alto.

Según la tabla 15 para la variable Gestión Administrativa se encontró un promedio general 2,88 (DS 12,28; SUM de 127,20) , que cae en el intervalo (111 – 150) denominado “Alto nivel de Gestión Administrativa”.

$H_0 : \mu \leq 111$ Moderado o bajo nivel de Gestión Administrativa.

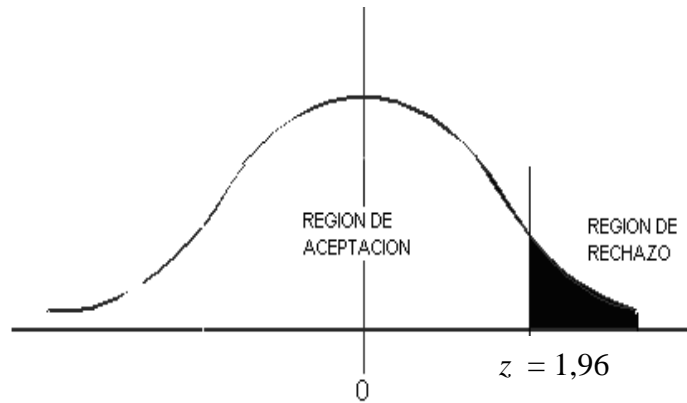
$H_1 : \mu > 111$ Alto nivel de Gestión Administrativa.

$\alpha : 5\%$

Se aplicó la fórmula, para muestras superiores a 30:

$$Z = \frac{x - \mu}{S/\sqrt{n}}$$
$$Z = \frac{127,20 - 111}{12,28/\sqrt{56}}$$
$$Z = \frac{16,20}{0,165}$$
$$Z = 9,87$$

Se tiene que el valor de $Z = 9,87$



El valor del valor Z en tabla al 5% de significancia es de (1,96); y el valor de Z de de 9,87, cae en la zona de rechazo de la H_0 . Por tanto, el nivel de Gestión Administrativa percibido por el personal que labora en calidad de Fiscal del Distrito Fiscal Tacna en el Ministerio Público, es alto (confianza del 95%.) Se acepta la hipótesis alterna.

– Hipótesis específica 2

El nivel de Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020, es alto.

En la tabla 19 se observan los resultados para la variable Calidad de Servicios, apreciándose que el promedio general fue 2,86, (DS 14,66 ;SUM de 124,23), que cae en el intervalo (111 – 150) denominado “Alto nivel de Calidad de Servicios”.

H_0 : $\mu \leq 111$ Moderado o bajo nivel de Calidad de Servicios

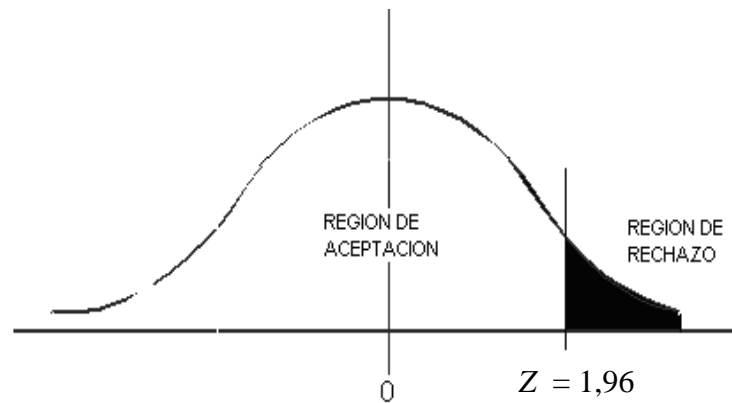
H_1 : $\mu > 111$ Alto nivel de Calidad de Servicios

α : 5%

Se aplicó la fórmula, para muestras superiores a 30:

$$Z = \frac{x - \mu}{S/\sqrt{n}}$$
$$Z = \frac{124,23 - 111}{14,66/\sqrt{56}}$$
$$Z = \frac{13,23}{0,149}$$
$$Z = 6,75$$

El valor de $Z = 6,75$



El estadístico t al 5% de significancia es de 1.96; y el valor de Z de los datos es de 6,75, que cae la zona de rechazo de la H_0 ; lo que significa que el nivel de Calidad de Servicios percibido por el personal que labora en calidad de Fiscal en el Distrito Fiscal de Tacna en el Ministerio Público, es alto. Según los resultados, se decide aceptar la H_a .

– Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del personal del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.

Se utilizó la Correlación de Pearson, para el contraste de hipótesis:

H_0 : No existe correlación significativa

H_1 : Existe correlación significativa

Tabla 44*Correlación*

Correlaciones		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,407	0,185	3,277	0,002c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,498	0,174	4,220	0,000c
N de casos válidos		56			

Fuente: base de datos

La correlación de Pearson arroja un valor de 0,407, que está dentro de intervalo (0,4 a 0,69) y el Sig. 0,002. Significa que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables GA y CS del personal de Fiscal del Distrito Fiscal de Tacna en el Ministerio Público. Se acepta la hipótesis alterna.

- Hipótesis general

La Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en 2020.

Hipótesis:

H₀ : Las variables son independientes

H₁ : Las variables no son independientes

Para contrastarla, se utilizó el Chi-cuadrado de independencia (Tabla 22) y la tabla de contingencia de variables (Tabla 23):

Tabla 45

Pruebas de Chi-cuadrado

Pruebas	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,060 ^a	2	0,000
N de casos válidos	56		

Fuente: Base de datos

Tabla 46*Contingencia Gestión Administrativa * Calidad de Servicios*

		Calidad de Servicios			Total	
		Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel		
Gest ión Adm inist rativ a	Moderado nivel de Gestión Administrativa	Recuento	0	4	3	7
		% dentro de Gestión Administrativa	0,0	57,1	42,9	100,0
		% dentro de Calidad de Servicios	0,0	66,7	6,1	12,5
		% del total	0,0	7,1	5,4	12,5
	Alto nivel de Gestión Administrativa	Recuento	1	2	46	49
		% dentro de Gestión Administrativa	2,0	4,1	93,9	100,0
		% dentro de Calidad de Servicios	100,0	33,3	93,9	87,5
		% del total	1,8	3,6	82,1	87,5
Total	Recuento	1	6	49	56	
	% dentro de Gestión Administrativa	1,8	10,7	87,5	100,0	
	% dentro de Calidad de Servicios	100,0	100,0	100,0	100,0	
	% del total	1,8	10,7	87,5	100,0	

Fuente: elaboración propia.**Interpretación**

De los hallazgos, se verifica que las variables son dependientes ($X^2 c = 18,060$; p -valor = 0,00 por lo que se rechaza la H_0 . Se demuestra, que existe incidencia de la variable Gestión Administrativa sobre la variable Calidad de Servicios en el personal que labora en calidad de Fiscal en el Distrito Fiscal de

Tacna en el Ministerio Público, con un nivel de significancia del 95%. Se acepta la H_A . Según los resultados, se decide aceptar la H_a .

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Esta investigación se centró en demostrar la vinculación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020; así como relacionar las variables.

Los hallazgos evidencian que el nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna, es alto. Asimismo, el nivel de la Calidad de Servicios, es alto; según los encuestados que son fiscales de las distintas dependencias del Distrito Fiscal de Tacna.

Respecto al alto nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público al encuestar a los fiscales (suma de medias = 127,20), se precisa que se debe en primer lugar a “Recurso Financiero” (76,27) y en segundo lugar a la dimensión “Recurso Humano” (50,93) (Tablas 13 y 14). Del mismo modo, Lazo y Macas (2018), indicando que en los procesos administrativos debe tomarse en cuenta la elaboración implementación de un manual de funciones y procedimientos, lo que nos hace deducir que el Ministerio Público al ya tener su propio manual de funciones y procedimientos es que se obtiene un alto nivel de Gestión Administrativa. No desmerecemos el trabajo de Castiglioni (2018), quien, en una investigación similar a la nuestra, realizada en Buenos Aires de Argentina, concluye que es posible diseñar para las oficinas judiciales, herramientas de gestión y guías para la gestión de sistemas de indicadores, que permitan optimizar los procesos de decisión para ofrecer mejores servicios a la población en un tiempo que resulte

razonable con los procesos o actuaciones de que se trate. Hechos que, en cierta manera, se cumple en el Distrito Fiscal de Tacna, por lo mismo que se tiene un sistema que responde a las necesidades, a pesar de estar en Pandemia por el COVID-19. Asimismo, Di Alvarado (2018), en su investigación realizada en Lima, demuestra que existe una vinculación directa del Control interno con la gestión administrativa ($p < 0,05$), no debemos olvidar que en esta investigación se encuestó al personal que realiza labores administrativas de diferentes regímenes laborales, tal como lo hicimos en la presente investigación. No desmerecemos la investigación realizada a nivel regional por Anahua (2007), quien demostró que hay una correlación positiva y moderada, de la gestión educativa y el compromiso laboral; de forma similar entre gestión de los procesos de educativa, pedagógica, institucional y administrativa con el compromiso con el trabajo éste último hallazgo es similar al nuestro en el sentido que la correlación es moderada y significativa, demostrándose que el alto nivel la gestión administrativa puede comportarse en forma similar frente a otras variables.

Respecto al alto nivel de la Calidad de Servicios del personal fiscal (suma de promedios =124,23), se precisa que se debe en primer lugar a la dimensión “Satisfacción del Cliente” (62,07), en segundo lugar, a la dimensión “Infraestructura” (32,87) y en tercer lugar a los resultados de la dimensión “Eficiencia de los Servicios” (29,28); en las tres dimensiones el nivel que más destaca es “Alto” (Tablas 16, 18 y 17).

Estos resultados, son similares a los de Matos (2017), quien reporta que la variable calidad de servicio y satisfacción están asociadas, siendo evidente que es relevante para el justiciable el servicio que recibe y la satisfacción que experimenta. Asimismo, Aragón (2018), presenta resultados similares, pero desde la óptica de los usuarios, evidenciándose que están satisfechos en cuanto a la fiabilidad

(16,05%), prontitud para responder o dar una respuesta (15,36%), a la sensación de sentirse seguros (11,91%), en cuanto a la calidez y percibir que el servicio es empático con su persona (12,48%) y con los elementos que son tangibles a los sentidos (14,58%) según los usuarios de un establecimiento público sanitario en Tacna.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Los fiscales del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna afirman que el nivel de Gestión Administrativa es alto durante la pandemia por el COVID-19 (Tabla 15); este resultado se debe en primer lugar a la gestión de recursos humanos que también presenta un alto nivel (Tabla 13); en segundo lugar, el nivel de recursos financieros es alto (Tabla 14).
- SEGUNDA.** Respecto al nivel de la Calidad de Servicios del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna, los resultados de la encuesta realizada a los fiscales, afirman que es alto durante la pandemia generada por el COVID-19 (Tabla 19); este resultado se debe en primer lugar a la Satisfacción del Cliente que también presenta un alto nivel (Tabla 16); en segundo lugar, el nivel de infraestructura donde el nivel es alto (Tabla 18); y en tercer lugar a la eficiencia de los servicios (Tabla 17).
- TERCERA.** La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del personal del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, presenta una relación significativa de acuerdo al estadígrafo de correlación de Karl Pearson, alcanzando un valor de 0,41 (Tabla 20) basándose en una aproximación normal y con un nivel de significancia de 0,002. Es decir, si la Gestión Administrativa es alta, implica que la Calidad de gestión se eleva.

CUARTA. La incidencia de la Gestión Administrativa del Ministerio Público en el distrito Fiscal de Tacna se manifiestan en la Calidad Servicios de los Fiscales de Tacna, la que dependería de la Gestión Administrativa (p- valor <0,05).

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Si bien es cierto que existe un alto nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público en el Distrito Fiscal Tacna, minuciosamente se puede observar que dicho resultado, se debe al comportamiento de la gestión del recurso humano, donde existe un 19,6% que aún está en un nivel moderado, por lo que cabe recomendar superar las deficiencias respecto al potencial humano y administración de personal; además en la gestión de recursos financieros existe un 10,7% y un 26,8% que están en un nivel bajo y moderado, frente a esta situación es necesario recomendar capacitaciones, mejor distribución del presupuesto y seguir alentando la generación de recursos; y así seguir mejorando la Gestión Administrativa.
- SEGUNDA.** Respecto al alto nivel de la Calidad de Servicios del Ministerio Público en el Distrito Fiscal Tacna, haciendo un análisis minucioso es necesario resaltar el comportamiento de la satisfacción del cliente donde aún existe un 1,8% y un 16,1% que están en el nivel bajo y moderado, por lo que es necesario fomentar la confiabilidad, capacidad de atención y mejorar el nivel de empatía; respecto a la eficiencia de los servicios existe un 1,8% y un 17,9% que aún está en nivel bajo y moderado, por lo que cabe sugerir la mejora en el uso de implementos informáticos y seguir mejorando la capacidad de servicios; finalmente en lo que se refiere a la infraestructura, ésta presenta un 28,6% en el nivel moderado, a lo que se sugiere, establecer mejores ambientes especializados y tener en cuenta las dimensiones del espacio utilizado por los fiscales en estos tiempos de pandemia por el COVID 19, y así mejorar aún más la Calidad de Servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anahua, E. A. (2017). *La Gestión Administrativa y el Compromiso Laboral en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Aragón, L. B. (2018). *Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna*. Tacna: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Arce, M. (2011). *Marketing educacional*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Briones, M. Y., Vera, R. Y., y Peñafiel, J. F. (2018). *El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la provincia de Manabí*. Manabí: Revista San Gregorio 2018. ISSN 1390-7247; eISSN: 2528-7907.
- Burbano, J., y Ortiz, A. (1995). *Presupuestos: Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Castiglioni, S. N. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. Buenos Aires: Universidad Tecnológica Nacional.
- Castro, F. (2000). *Discurso pronunciado en el acto inaugural de los cursos de superación para trabajadores*. La Habana: Editora Política.

- Certo, S. (1994). Modern management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment. *Modern Management*, 274.
- Chavez, O. A. (2018). “*La gestión administrativa enfocada a la formulación de propuestas técnicas y económicas para optimizar los procesos de licitaciones de la empresa MOTA-ENGIL Perú S.A. Ate - 2016*”. Lima: Facultad de Ciencias de Gestión de la Universidad Autónoma del Perú.
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. New Work: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Recursos humanos o capital humano de organizaciones*. Sao Paulo: Atlas.
- Chu, M. (2003). *Fundamentos de finanzas: un enfoque peruano*. Perú.
- Culquichicón, C. (2020). *Factores de riesgo asociados a infección severa y muerte por neumonía de coronavirus-19 en pacientes del seguro social de salud*. Lima: Dirección de Investigación en Salud IETSI.
- De Censo, D., y Robbins, S. (1996). *Human Resource Management*. Nueva Work.

Dessler, G. (1997). Human Resource Management, Prentice- Hall, Upper Saddle River. *Human Resource Management*, 248.

Dessler, G. (1997). Human Resource Management, Prentice-Hall, Upper Saddle River. *Human Resource Management*, 2.

Di Alvarado, L. Z. (2018). *Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Duran, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos.

Hitt, M., Black , S., y Porter, L. (2006). *Administración*. New Work: Pearson educación.

Huergo, J. (2007). *Los procesos de gestion*. Argentina: Servicios ABC.

Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Bogotá, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.

ISSUU. (14 de mayo de 2012). *Ingeniería de Métodos*. Obtenido de https://issuu.com/ingenieriaarquitecturausat/docs/ingenieria_de_metodos/31

Koontz, H., y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. McGraw-Hill.

Koontz, H., y Wehrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.

Lainez, J. (2000). *La calidad del servicio*. Bogotá: UC.

Lambin, J., Galluci, C., y Sicurello, C. (2009). *Dirección de marketing gestión estratégica y operativa del mercado*. México: McGraw-Hill.

Lazo, K. A., y Macas, P. R. (2018). *Propuesta de mejoras en Gestión Administrativa en la Empresa Modernmueble S.A, ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

MacMillan, J., y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson Addison Wesley.

Matos, M. A. (2017). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Oliveira, R. (2002). *Teorías de la administración*. International Thomson Editores,S.A.

Oliveira, R. (2002). *Teorías de la administración*. International Thomson.

Pérez, C. M. (5 de marzo de 2015). *Confiabilidad: conceptos y tendencias*.
Obtenido de <http://visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/confiabilidad-conceptos-y-tendencias>

Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: 23^a edición.

Roa, M. G. (2006). *el mercado de trabajo y las Condiciones Laborales de los inmigrantes*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Política Económica y Estructura Económica Mundial. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. New Work: Pearson educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. New Work: Pearson Educación.

Samuelson, P., y Nordhaus, W. (2002). *Economía*. España: McGraw-Hill.

Telis, J. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Japón: Desarrollo Tecnológicos de Negocios SC.

Tschohl, J. (1996). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Minneapolis: Best Sellers.

Tunque, C. D. (2018). *Control Interno y La Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna*. Tacna: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Vargas, T. (2001). *El desarrollo del potencial humano*.

Vidal, J. (2020). *La empatía: el puente de comunicación que salva nuestras diferencias*. Obtenido de Investigación, innovación y experiencia psicológica: <https://www.areahumana.es/empatia/>

Zaragoza, N. C. (9 de junio de 2006). *Proceso de contratación de personal*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

Zhelenn. (18 de agosto de 2013). *El concepto de calidad de un producto o servicio*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Ciencia/El-concepto-de-calidad-de-un-producto-o/963805.html>

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe usted la Gestión Administrativa en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia generada por el COVID – 19. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones:

Se presenta un conjunto de características sobre la Gestión Administrativa, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

5) Excelente 4) Buena 3) Regular 2) Deficiente 1) Mala

N°	Ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1.	Durante la pandemia generada por el COVID-19, en la institución existe un buen liderazgo sobre el personal que labora en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
2.	En nuestra institución existe la capacidad de manejar conflictos durante el desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
3.	El personal es calificado y tiene la capacidad intelectual para brindar servicio en la institución.	1	2	3	4	5
4.	Los órganos directivos demuestran habilidad para trabajar bajo presión, utilizando las herramientas virtuales pertinentes.	1	2	3	4	5
5.	La gestión administrativa favorece la orientación al logro del personal a pesar de estar en tiempos de pandemia generada por el COVID-19.	1	2	3	4	5
6.	Los directivos promueven reuniones frecuentes con los fiscales que laboran en el Ministerio Público –Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
7.	En la actual situación que se vive, la gestión administración en el Ministerio Público, demuestra iniciativa y creatividad para solucionar problemas relacionados con la institución.	1	2	3	4	5
8.	Los Fiscales se encuentran distribuidos de acuerdo a su especialidad, desarrollando sus actividades con eficiencia y efectividad.	1	2	3	4	5
9.	Considero que los Fiscales están satisfechos con la distribución de horas laborales.	1	2	3	4	5
10.	La administración favorece al adecuado clima institucional del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
11.	El personal directivo valora el desempeño de los Fiscales, así como el esfuerzo para el cambio.	1	2	3	4	5
12.	Las normas de convivencia son claras y conocidas por los fiscales que laboran en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
13.	Actualmente tengo conocimiento de computación e informática necesaria para el desarrollo de las actividades laborales que se requiere.	1	2	3	4	5
14.	El personal directivo y administrativo se encuentra capacitado para la función que desempeñan según el protocolo de la pandemia.	1	2	3	4	5
15.	El personal de las altas jerarquías, se encuentra capacitado y actualizado para el manejo de actividades de gestión administrativa.	1	2	3	4	5
16.	Se programaron y programan eventos de capacitación para el buen desempeño de las actividades de los fiscales durante la pandemia.	1	2	3	4	5
17.	El ambiente institucional está acorde al buen desarrollo capacitación virtual y presencial, respetando el protocolo de la pandemia por el COVID - 19.	1	2	3	4	5

18	Estoy seguro que se provee de capacitación al personal que labora en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
19	Se ha presentado el presupuesto para el presente año y el que viene para los gastos de servicios complementarios.	1	2	3	4	5
20	Se mantiene una organización eficiente para la administración de los recursos financieros de la Institución.	1	2	3	4	5
21	Se presenta un balance transparente de las actividades económicas realizadas durante la pandemia por el COVID - 19.	1	2	3	4	5
22	Se establecen las relaciones adecuadas con las instituciones y personas que suministran recursos materiales y/o financieros a la organización.	1	2	3	4	5
23	Se utiliza en forma eficaz y racionada el presupuesto destinado al Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
24	Se planifica y coordina el manejo de los recursos invirtiéndolos en beneficio de la organización.	1	2	3	4	5
25	Se ha establecido el proyecto de autofinanciamiento para solventar los gastos de la institución.	1	2	3	4	5
26	Se establece coordinaciones con entidades financieras públicas y privadas para generar proyectos para mejorar la prestación de servicio.	1	2	3	4	5
27	Se desarrolla un sistema de difusión de resultados y proyectos para sensibilizar a los potenciales colaboradores y/o financistas.	1	2	3	4	5
28	Se realizan convocatorias de proyectos de generación de recursos para mejorar el ingreso económico y así mejorar la calidad de los servicios.	1	2	3	4	5
29	Se ha precisado los ingresos y egresos de las actividades económicas para el buen funcionamiento de la organización.	1	2	3	4	5
30	La contabilidad del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna es clara y objetiva.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 02

**CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIOS**

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

La presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe la Calidad de los Servicios en el Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones:

Se presenta un conjunto de característica sobre la Calidad de Servicios, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

5) Excelente 4) Buena 3) Regular 2) Deficiente 1) Mala

N°	Ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1.	Se aplican encuestas a los fiscales para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios que brindan.	1	2	3	4	5
2.	El fiscal puede debatir y abordar sus necesidades y preocupaciones con la alta dirección.	1	2	3	4	5
3.	Se diseñan y desarrollan nuevos servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
4.	Se determinan y satisfacen las necesidades de los usuarios, previa reunión de fiscales.	1	2	3	4	5
5.	Me siento satisfecho con el buen funcionamiento del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
6.	Los demás fiscales son capaces de identificar y resolver problemas con prontitud y coherencia.	1	2	3	4	5
7.	Ante las demandas de los usuarios, se establecen mecanismos para la atención rápida y/o eficiente.	1	2	3	4	5
8.	Se generan instancias (solicitudes) y tiempo adecuado para atender a los usuarios del Ministerio Público.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la flexibilidad y no burocratización para dar trámite a cualquier documentación requerida por los usuarios.	1	2	3	4	5
10.	Existe flexibilidad con los usuarios para que éstos puedan realizar sus trámites con tranquilidad y sin contratiempos.	1	2	3	4	5
11.	Los demás colegas fiscales, escuchan y están abiertos a recibir comentarios, ideas y sugerencias respecto a la prestación de servicio.	1	2	3	4	5
12.	Los fiscales practican el trato cordial y de cooperación con los usuarios del Ministerio Público.	1	2	3	4	5
13.	Se establecen canales de comunicación con personas ligadas al proceso de toma de decisiones.	1	2	3	4	5
14.	Hay un verdadero esfuerzo por mantener el diálogo, creatividad e innovación con los usuarios del Ministerio Público.	1	2	3	4	5
15.	El clima institucional favorece a la imagen del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna.	1	2	3	4	5
16.	En el Ministerio Público, existen mecanismos para sistematizar información cualitativa y cuantitativa.	1	2	3	4	5
17.	Se utiliza adecuadamente las computadoras y el internet para brindar mejor servicio al usuario.	1	2	3	4	5
18.	Se utilizan adecuadamente los medios tecnológicos existentes en las instalaciones del Ministerio Público.	1	2	3	4	5

19 .	¿Cómo consideran la capacidad para brindar servicio a los usuarios?	1	2	3	4	5
20 .	¿Proporciona de manera organizada información, en relación a su necesidad?	1	2	3	4	5
21 .	¿Logra que los usuarios sinteticen lo más significativo del tema tratado?	1	2	3	4	5
22 .	¿Considera que la Institución brinda servicio con equidad y libertad?	1	2	3	4	5
23 .	Los ambientes físicos y virtuales, reúnen las condiciones necesarias para dar servicio al usuario.	1	2	3	4	5
24 .	Considera Ud. que el Ministerio Público, cuenta con instalaciones adecuadas según las especialidades y se le da el mantenimiento apropiado a cada uno de ellos.	1	2	3	4	5
25 .	Se facilitan las instalaciones físicas y virtuales para el desempeño de las funciones de los fiscales ante los usuarios.	1	2	3	4	5
26 .	¿Considerar que el ambiente de la biblioteca es adecuado?	1	2	3	4	5
27 .	El Ministerio Público cuenta con ambientes para la realización de actividades complementarias.	1	2	3	4	5
28 .	Los ambientes especializados en el Ministerio Público, tienen un área adecuada (espacio acorde a las actividades que se realizan).	1	2	3	4	5
29 .	Tengo conocimiento de los criterios que tuvo la Institución para organizar los espacios donde se desarrollan las actividades.	1	2	3	4	5
30 .	La atención y recreación están acorde a las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia

TÍTULO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE TACNA, DURANTE LA PANDEMIA POR EL COVID-19, AÑO 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>Pregunta general</p> <p>¿De qué manera la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020</p>	<p>V.I. Gestión administrativa</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Potencial humano - Administración de personal - Capacitación - Presupuesto - Generación de recursos 	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de la investigación Descriptivo Correlacional</p>
<p>Sub preguntas</p> <p>¿Qué nivel de Gestión Administrativa se manifiesta en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?</p> <p>¿Qué nivel de de Calidad de Servicio se manifiesta en el personal del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020.</p> <p>Establecer el nivel de la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de Gestión Administrativa del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020, es alto.</p> <p>El nivel de Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020, es alto.</p>	<p>V.I. Condiciones Laborales</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Capacidad de atención - Nivel de empatía - Uso de implementos informáticos - Capacidad para el servicio - Ambientes especializados - Dimensión del espacio 	<p>Técnica e instrumento de la investigación</p> <p>Se aplicó la Técnica de la Encuesta. Se utilizó como instrumento el cuestionario, una para cada variable.</p> <p>Población 91 fiscales del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna</p> <p>Muestra</p>

<p>Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del personal del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el COVID-19, en el año 2020</p>		<p>56 fiscales. La muestra se obtuvo usando el muestreo aleatorio estratificado.</p>
--	--	---	--	--

ANEXO 04

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO “GESTION ADMINISTRATIVA”

JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 APELLIDOS Y NOBRES : Cheguayen Rospiglosi, Juan Antonio
- 1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Administración y Dirección de Empresas
- 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Independiente
- 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO PUBLICO DISTRITO DE TACNA, DURANTE LA PANDEMIA POR EL COVID 19, AÑO 2020
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Roger Herminio DAGA PALACIOS
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTION ADMINISTRATIVA
- 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.6

VALORACION CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Tacna, 20 de Setiembre 2021

.....
 Firma y Post Firma del experto
 DNI: 09602972
Juan A. Cheguayen Rospiglosi

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOBRES : Quispe Cañi, Derby Jonathan
 1.2 GRADO ACADEMICO : Maestro en Ciencias Contabilidad-Auditoria
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Platiasur
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION: RITMO FISCAL DE TRAMA, DUCENTE LA PANDEMIA POR EL COVID 19 - AÑO 2020
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Rocio HERNANDEZ DACA PAIAUOS
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "Gestion Administrativa"
 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.6
 VALORACION CUALITATIVA : Valido
 OPINION DE APLICABILIDAD : Aplica
 Lugar y fecha: Tarma, 20 de Septiembre 2021


 DEYBI QUISPE CAÑI
 CONTADOR PÚBLICO
 Firma y Post Firmado del Expediente
 DNI: 85602397

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : QUISEPÉ GUTIERREZ, RICHAR REYNOLDO
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister en Gobierno Público
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Dirección Regional de Educación Tacna (DRET)
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : Creación Administrativa y Cambio de Separación DEL MINISTERIO PÚBLICO
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Rubén Herminio DORA PAZCASCAS
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "Gestión Administrativa"
 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				✓	
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.2
 VALORACION CUALITATIVA : válido
 OPINION DE APLICABILIDAD : aplicar
 Lugar y fecha: Tacna, 20 de Setiembre del 2021

Gobierno Regional de Tacna

CPC. RICHAR B. QUISEPÉ GUTIERREZ
 Firma y Post Firma del experto

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "CALIDAD DEL SERVICIO"

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : QUISPE GUTIERREZ, RICARDO REYNALDO
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister en Gestión Pública
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Dirección Regional de Educación Tacna (DRET)
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO JUDICIAL DE TACNA, DURANTE LA PANDEMIA POR EL COVID-19 - AÑO 2020"
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : ROGER HERRERA DAZA PALMIOS
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CALIDAD DE SERVICIOS"
 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.6
 VALORACION CUALITATIVA : VALIDA
 OPINION DE APLICABILIDAD : APLICAR
 Lugar y fecha : TACNA, 20 de Septiembre 2021

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

CPC RICARDO R. QUISPE GUTIERREZ
 Jefe de la Oficina de Administración

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO “CALIDAD DEL SERVICIO”

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Quispe Cañi, Deybi Jonathan
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Maestría en Ciencias Contabilidad - Auditoría
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Electrosur
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : Gestión Administrativa y Finanzas de Servicios del Ministerio Público
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Rocío Heamirio Daga Palacios
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CALIDAD DE SERVICIOS"
 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.2

VALORACION CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Tarma, 20 de Septiembre 2021

DEYBI QUISPE CAÑI
 CONTADOR PÚBLICO
 Firma y PostFirma del Experto
 DNI: 45602397

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "CALIDAD DEL SERVICIO"

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOBRES : Chenquayen Rospiogliosi, Juan Antonio
- 1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Administración y Dirección de Empresas
- 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Independiente
- 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO - RISTORIO, FUSIL, BATAJUNA, DURANTE LA PANDEMIA POR EL COVID 19, AÑO 2020
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Rosca Herminio DAEN PALBUAS
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CALIDAD DE SERVICIOS"
- 1.9 CRITERIO DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

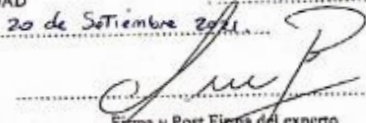
INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe Organización y Lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACION CAUNTITATIVA (total x 0.4) : 19.6

VALORACION CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : APLICAR

Lugar y fecha: Tacna, 20 de Setiembre 2021


 Firma y Post Firma del experto
 DNI: 20682978
Juan A Chenquayen Rospiogliosi

ANEXO 05

**TABLAS DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
SEGÚN ÍTEMS**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante la pandemia generada por el COVID-19, en la institución existe un buen liderazgo sobre el personal que labora en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	19,6	19,6	19,6
	Buena	18	32,1	32,1	51,8
	Excelente	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En nuestra institución existe la capacidad de manejar conflictos durante el desarrollo de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	12	21,4	21,4	25,0
	Buena	21	37,5	37,5	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El personal es calificado y tiene la capacidad intelectual para brindar servicio en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	9	16,1	16,1	17,9
	Buena	13	23,2	23,2	41,1
	Excelente	33	58,9	58,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los órganos directivos demuestran habilidad para trabajar bajo presión, utilizando las herramientas virtuales pertinentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	25,0	25,0	25,0
	Buena	11	19,6	19,6	44,6
	Excelente	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

La gestión administrativa favorece la orientación al logro del personal a pesar de estar en tiempos de pandemia generada por el COVID-19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	18	32,1	32,1	33,9
	Buena	23	41,1	41,1	75,0
	Excelente	14	25,0	25,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los directivos promueven reuniones frecuentes con los fiscales que laboran en el Ministerio Público –Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	23	41,1	41,1	55,4
	Excelente	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En la actual situación que se vive, la gestión administración en el Ministerio Público, demuestra iniciativa y creatividad para solucionar problemas relacionados con la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	12,5	12,5	12,5
	Buena	14	25,0	25,0	37,5
	Excelente	35	62,5	62,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los Fiscales se encuentran distribuidos de acuerdo a su especialidad, desarrollando sus actividades con eficiencia y efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	26,8	26,8	26,8
	Buena	19	33,9	33,9	60,7
	Excelente	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Considero que los Fiscales están satisfechos con la distribución de horas laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	8	14,3	14,3	16,1
	Buena	28	50,0	50,0	66,1
	Excelente	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

La administración favorece al adecuado clima institucional del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	3,6	3,6	3,6
	Deficiente	2	3,6	3,6	7,1
	Regular	8	14,3	14,3	21,4
	Buena	16	28,6	28,6	50,0
	Excelente	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El personal directivo valora el desempeño de los Fiscales, así como el esfuerzo para el cambio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	20	35,7	35,7	50,0
	Excelente	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Las normas de convivencia son claras y conocidas por los fiscales que laboran en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	7	12,5	12,5	16,1
	Buena	15	26,8	26,8	42,9
	Excelente	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Actualmente tengo conocimiento de computación e informática necesaria para el desarrollo de las actividades laborales que se requiere.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	18	32,1	32,1	32,1
	Buena	19	33,9	33,9	66,1
	Excelente	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El personal directivo y administrativo se encuentra capacitado para la función que desempeñan según el protocolo de la pandemia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	10	17,9	17,9	19,6
	Buena	28	50,0	50,0	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El personal de las altas jerarquías, se encuentra capacitado y actualizado para el manejo de actividades de gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	17,9	17,9	17,9
	Buena	16	28,6	28,6	46,4
	Excelente	30	53,6	53,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se programaron y programan eventos de capacitación para el buen desempeño de las actividades de los fiscales durante la pandemia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	23,2	23,2	23,2
	Buena	23	41,1	41,1	64,3
	Excelente	20	35,7	35,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El ambiente institucional está acorde al buen desarrollo capacitación virtual y presencial, respetando el protocolo de la pandemia por el COVID - 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	17	30,4	30,4	32,1
	Buena	14	25,0	25,0	57,1
	Excelente	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Estoy seguro que se provee de capacitación al personal que labora en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	21	37,5	37,5	51,8
	Excelente	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se ha presentado el presupuesto para el presente año y el que viene para los gastos de servicios complementarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	16,1	16,1	16,1
	Buena	22	39,3	39,3	55,4
	Excelente	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se mantiene una organización eficiente para la administración de los recursos financieros de la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	8	14,3	14,3	16,1
	Buena	23	41,1	41,1	57,1
	Excelente	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se presenta un balance transparente de las actividades económicas realizadas durante la pandemia por el COVID - 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	14,3	14,3	14,3
	Buena	21	37,5	37,5	51,8
	Excelente	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se establecen las relaciones adecuadas con las instituciones y personas que suministran recursos materiales y/o financieros a la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	5	8,9	8,9	10,7
	Buena	22	39,3	39,3	50,0
	Excelente	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se utiliza en forma eficaz y racionada el presupuesto destinado al Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	5,4	5,4	5,4
	Buena	10	17,9	17,9	23,2
	Excelente	43	76,8	76,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se planifica y coordina el manejo de los recursos invirtiéndolos en beneficio de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	10,7	10,7	10,7
	Buena	18	32,1	32,1	42,9
	Excelente	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se ha establecido el proyecto de autofinanciamiento para solventar los gastos de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	25,0	25,0	25,0
	Buena	25	44,6	44,6	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se establece coordinaciones con entidades financieras públicas y privadas para generar proyectos para mejorar la prestación de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	17,9	17,9	17,9
	Buena	30	53,6	53,6	71,4
	Excelente	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se desarrolla un sistema de difusión de resultados y proyectos para sensibilizar a los potenciales colaboradores y/o financistas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	10	17,9	17,9	19,6
	Buena	24	42,9	42,9	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se realizan convocatorias de proyectos de generación de recursos para mejorar el ingreso económico y así mejorar la calidad de los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	28	50,0	50,0	64,3
	Excelente	20	35,7	35,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se ha precisado los ingresos y egresos de las actividades económicas para el buen funcionamiento de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	23,2	23,2	23,2
	Buena	22	39,3	39,3	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

La contabilidad del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Tacna es clara y objetiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	27	48,2	48,2	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

CALIDAD DE SERVICIOS

Se aplican encuestas a los fiscales para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios que brindan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	5	8,9	8,9	10,7
	Buena	36	64,3	64,3	75,0
	Excelente	14	25,0	25,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El fiscal puede debatir y abordar sus necesidades y preocupaciones con la alta dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	6	10,7	10,7	14,3
	Buena	34	60,7	60,7	75,0
	Excelente	14	25,0	25,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se diseñan y desarrollan nuevos servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	31	55,4	55,4	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se determinan y satisfacen las necesidades de los usuarios, previa reunión de fiscales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	7	12,5	12,5	16,1
	Buena	28	50,0	50,0	66,1
	Excelente	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Me siento satisfecho con el buen funcionamiento del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	6	10,7	10,7	12,5
	Buena	31	55,4	55,4	67,9
	Excelente	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los demás fiscales son capaces de identificar y resolver problemas con prontitud y coherencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	25	44,6	44,6	58,9
	Excelente	23	41,1	41,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Ante las demandas de los usuarios, se establecen mecanismos para la atención rápida y/o eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	5,4	5,4	5,4
	Regular	6	10,7	10,7	16,1
	Buena	22	39,3	39,3	55,4
	Excelente	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se generan instancias (solicitudes) y tiempo adecuado para atender a los usuarios del Ministerio Público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	2	3,6	3,6	5,4
	Regular	8	14,3	14,3	19,6
	Buena	23	41,1	41,1	60,7
	Excelente	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se promueve la flexibilidad y no burocratización para dar trámite a cualquier documentación requerida por los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	6	10,7	10,7	12,5
	Buena	34	60,7	60,7	73,2
	Excelente	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Existe flexibilidad con los usuarios para que éstos puedan realizar sus trámites con tranquilidad y sin contratiempos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	6	10,7	10,7	12,5
	Buena	38	67,9	67,9	80,4
	Excelente	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los demás colegas fiscales, escuchan y están abiertos a recibir comentarios, ideas y sugerencias respecto a la prestación de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	5	8,9	8,9	10,7
	Buena	33	58,9	58,9	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Los fiscales practican el trato cordial y de cooperación con los usuarios del
Ministerio Público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	8	14,3	14,3	16,1
	Buena	26	46,4	46,4	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Se establecen canales de comunicación con personas ligadas al proceso de toma
de decisiones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	6	10,7	10,7	12,5
	Buena	30	53,6	53,6	66,1
	Excelente	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Hay un verdadero esfuerzo por mantener el diálogo, creatividad e innovación con
los usuarios del Ministerio Público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	10	17,9	17,9	19,6
	Buena	28	50,0	50,0	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**El clima institucional favorece a la imagen del Ministerio Público – Distrito Fiscal de
Tacna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	5	8,9	8,9	10,7
	Buena	29	51,8	51,8	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En el Ministerio Público, existen mecanismos para sistematizar información cualitativa y cuantitativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	3	5,4	5,4	7,1
	Buena	28	50,0	50,0	57,1
	Excelente	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se utiliza adecuadamente las computadoras y el internet para brindar mejor servicio al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	12	21,4	21,4	23,2
	Buena	31	55,4	55,4	78,6
	Excelente	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se utilizan adecuadamente los medios tecnológicos existentes en las instalaciones del Ministerio Público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	6	10,7	10,7	12,5
	Buena	28	50,0	50,0	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Desde mi punto de vista, la capacidad para brindar servicio a los usuarios es excelente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	5	8,9	8,9	12,5
	Buena	21	37,5	37,5	50,0
	Excelente	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En el Ministerio Público se proporciona de manera organizada información, en relación a la necesidad de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	4	7,1	7,1	8,9
	Buena	25	44,6	44,6	53,6
	Excelente	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Cuando se explica se logra que los usuarios sinteticen lo más significativo del tema tratado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	3	5,4	5,4	7,1
	Regular	7	12,5	12,5	19,6
	Buena	28	50,0	50,0	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Considero que el Ministerio Público brinda servicio con equidad y libertad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	19,6	19,6	19,6
	Buena	28	50,0	50,0	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los ambientes físicos y virtuales, reúnen las condiciones necesarias para dar servicio al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	7	12,5	12,5	16,1
	Buena	30	53,6	53,6	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Considera Ud. que el Ministerio Público, cuenta con instalaciones adecuadas según las especialidades y se le da el mantenimiento apropiado a cada uno de ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	9	16,1	16,1	19,6
	Buena	28	50,0	50,0	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Se facilitan las instalaciones físicas y virtuales para el desempeño de las funciones de los fiscales ante los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	26,8	26,8	26,8
	Buena	23	41,1	41,1	67,9
	Excelente	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Considero que el lugar donde se guardan los expedientes es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	5	8,9	8,9	12,5
	Buena	34	60,7	60,7	73,2
	Excelente	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

El Ministerio Público cuenta con ambientes para la realización de actividades complementarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Deficiente	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	8	14,3	14,3	17,9
	Buena	25	44,6	44,6	62,5
	Excelente	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Los ambientes especializados en el Ministerio Público, tienen un área adecuada
(espacio acorde a las actividades que se realizan).**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	25,0	25,0	25,0
	Buena	25	44,6	44,6	69,6
	Excelente	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Tengo conocimiento de los criterios que tuvo la Institución para organizar los
espacios donde se desarrollan las actividades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Buena	30	53,6	53,6	67,9
	Excelente	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

La atención y recreación están acorde a las necesidades de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	12,5	12,5	12,5
	Buena	30	53,6	53,6	66,1
	Excelente	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

