



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía  
provincial penal de la región San Martín, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Rodriguez Grandez, Jean Carlos (ORCID: 0000-0002-2365-3077)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Gianluca y María Fernanda, mis amados hijos, por ser la luz de mi vida, y la fuente de motivación e inspiración para reinventarme y seguir el camino de la superación constante.

Gracias Telma y Alfonso, mis queridos padres, por su amor infinito, por formar la base principal de mi vida profesional.

A mi amada Luisa, poseedora de mi corazón; agradecerle su amor, confianza y apoyo continuo para obtener las metas propuestas.

**Jean Carlos.**

## **Agradecimiento**

A mi asesor de tesis, Maestro Ivo Martín Encomenderos Bancallán, por brindarme su tiempo, su capacidad y conocimiento científico, como mi guía en el proceso de desarrollo de la presente investigación.

Gracias a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, por el incalculable valor del nivel de educación que brindan en la formación académica de los estudiantes.

A mis colegas del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, por su apego y cortesía.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión del despacho fiscal.....	17
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio.....	18
Tabla 3.	Relación entre planeación y desempeño del personal .....	19
Tabla 4.	Relación entre organización y calidad de servicio .....	20
Tabla 5.	Relación entre dirección y calidad de servicio .....	21
Tabla 6.	Relación entre control y calidad de servicio .....	22
Tabla 7.	Relación entre gestión del despacho fiscal y calidad de servicio.....	23
Tabla 8.	Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov para una muestra.....	24
Tabla 9.	Correlación Rho de Spearman entre la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio.....	25
Tabla10.	Relación entre gestión del despacho fiscal y calidad de servicio.....	26

## Resumen

La presente investigación asumió como objetivo determinar la relación entre la Gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín. El tipo de investigación es básica y el diseño no experimental y transversal descriptivo. La población consta de 500 usuarios de una fiscalía provincial penal de la región San Martín. La muestra constituida por 108 usuarios de la Fiscalía Provincial Penal de Picota. Se utilizó la técnica de la encuesta y se preparó dos cuestionarios estructurados y estandarizados para el recojo de datos. Los resultados de la investigación muestran que la gestión del despacho fiscal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, en función a los resultados inferenciales de 0.591, indicando una correlación positiva considerable con un Sig. (Bilateral) de 0.000.

**Palabras clave:** Gestión del despacho fiscal, Calidad del servicio, usuarios.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the prosecutor's office and the quality of service in a provincial criminal prosecutor's office in the San Martín region. The research was of basic type and of non-experimental and descriptive cross-sectional design. The population consisted of 500 users of a provincial criminal prosecutor's office in the San Martín region. The sample consisted of 108 users of the Provincial Criminal Prosecutor's Office of Picota. The survey technique was used and two structured and standardized questionnaires were prepared for data collection. The results of the research show that the management of the prosecutor's office is significantly related to the quality of service in a provincial criminal prosecutor's office in the San Martín region, 2020. Based on the inferential results of 0.591 indicating a considerable positive correlation with a Sig. (Bilateral) of 0.000.

**Keywords:** Management of the tax office, quality of service, users.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las entidades públicas avocadas a la administración de justicia, como el Ministerio Público, hoy por hoy no están cumpliendo con los fines organizacionales; esto es, no brindan de forma adecuada los servicios a los ciudadanos, en consecuencia, no existe una buena gestión administrativa; prueba de ello es que actualmente exhiben indicadores de baja eficiencia. En dicho contexto, es común observar constantes implementaciones o diversas reformas normativas para lograr la efectividad de dichas entidades, evidenciándose la implementación de diferentes métodos de gestión para solucionar el descontento de los usuarios y la inestabilidad de la gestión institucional.

En el Perú, la Fiscalía Provincial Penal juega un papel importantísimo en el sistema encargado de administrar justicia, pues de acuerdo con el D. Leg. 052 - L.O.M.P, los fiscales son los únicos que puede perseguir el delito, labor que actualmente se encuentra seriamente cuestionado por la población. Situación que se evidencia al existir un alto grado de desconfianza hacia los servicios que presta, lo que genera malestar dentro y fuera de la entidad. Problema que se relaciona directamente con la inadecuada gestión de los despachos fiscales penales, lo que refleja bajos indicadores de producción obtenidos, y las tendencias burocráticas que no se orientan a garantizar los servicios de forma adecuada.

A nivel local, en la Fiscalía Penal Provincial de la región San Martín, tomando como ejemplo la provincia de Picota, el desempeño de los fiscales y del personal administrativo no es extraño a la realidad nacional, toda vez que desde la óptica de la gestión, se evidencian deficiencias que impiden obtener una mejor Calidad del servicio al ciudadano; situación que se manifiesta por el inadecuado nivel de denuncias o investigaciones resueltas, ello en razón al excesivo incremento diario de la carga procesal que impacta directamente en la satisfacción del usuario, en la medida que al existir un mayor número de casos por resolver implica un mayor desgaste por parte del personal del despacho fiscal; deficiencia que guarda una muy estrecha relación con la falta de personal fiscal y administrativo, así como la escasez de material logístico, y la inadecuada infraestructura donde funciona el



despacho fiscal de la provincia de Picota, lo que a la postre genera que los usuarios que se presentan ante la dependencia fiscal para preguntar sobre algún proceso penal o realizar cualquier trámite, refieran sentirse poco satisfechos o insatisfechos por la calidad del servicio que presta dicho despacho.

En este sentido, para mostrar los problemas que tiene el Despacho Fiscal de Picota, y tratar de mejorar o reducir la insatisfacción de los usuarios, es importante considerar los retos que trae la nueva gestión pública, que se basa en la experiencia de la reforma y modernización del Estado. En contraste, la eficiencia y efectividad del sector privado son muy altas y deben ser adoptadas por la fiscalía penal para lograr sus objetivos. Por tanto, resulta importante buscar fortalecer y ajustar el tipo de gestión con la finalidad de lograr optimizar la eficiencia y resultados enfocados por la entidad.

De igual forma, resulta pertinente acotar que el despacho fiscal es esencialmente un sistema, donde el fiscal provincial trabaja de manera interrelacionada, involucrando capital humano (fiscales adjuntos y personal administrativo) y materiales que requieren por parte de aquél, conocimientos elementales en asuntos de dirección y gestión, a fin de lograr mejorar su lugar de trabajo. En dicho contexto, el fiscal provincial es el encargado de asegurar a los justiciables, el acceso oportuno a la administración de justicia, significando que las quejas que se presenten a la fiscalía penal, deben resolverse dentro de los plazos fijados por la normal procesal penal actual; en tal sentido, para el correcto desempeño de su labor, los fiscales deben contar con herramientas de gestión, como planes estratégicos y operativos diseñados para brindar servicios de calidad; consecuentemente, resulta necesario realizar una gestión acertada de recursos que coadyuven a la tramitación oportuna de las investigaciones, garantizando niveles aceptables de producción.

Entonces, para garantizar una adecuada satisfacción del usuario es menester que exista una adecuada gestión del despacho fiscal, teniendo un ambiente de trabajo más sencillo para poder alcanzar el efectivo y real cumplimiento de los objetivos de la organización estatal. Es por ello y por acceso a la información es que se ha tenido a bien realizar la investigación en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, eligiendo a la provincia de Picota; teniendo como el problema principal, ¿Cuál es la relación entre la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en

una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?; y los siguientes problemas específicos, P1: ¿Cuál es el nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?, P2: ¿Cuál es el nivel de la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?, y P3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?.

Asimismo, para realizar la justificación del presente trabajo de investigación, se debe mencionar que es conveniente porque beneficiará de forma directa a todos los usuarios de una fiscalía provincial penal de la región San Martín; de igual manera tiene relevancia social porque la amplitud y extensión de una fiscalía provincial penal de San Martín, abarca a toda la población de dicha localidad; cuenta con valor teórico porque se busca generar nuevo conocimiento acerca de la importancia de la administración en la labor fiscal y de esta manera garantizar el cumplimiento eficiente y efectivo de las políticas, objetivos y planes del Ministerio Público; cuenta además con implicancia práctica porque al implementarse el conocimiento de administración en la labor fiscal se busca medir los resultados a partir del análisis e involucramiento de cada uno de los sujetos procesales de la investigación en materia penal; finalmente, se tiene una utilidad metodológica porque mediante la aplicación de encuestas los resultados servirán de base para futuras investigaciones que se realice sobre dicha materia.

Considerando además como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020; y como objetivos específicos, O1: Medir el nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, O2: Medir el nivel de la calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, y, O3: Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.

Finalmente se considera como hipótesis general, que existe relación positiva y significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en una

fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020; y como hipótesis específicas, H1: El nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, es alto, H2: El nivel de calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, es alto, y, H3: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación, en el presente apartado se ha tenido en cuenta en primera instancia los trabajos previos realizados referente a las variables de estudio, los cuales se toman de artículos científicos, principalmente de tesis de maestría, los mismos que muestran la importancia de los temas relacionados con gestión del despacho fiscal -en adelante GDF- y Calidad del servicio, así como fortalecer y aportar fiabilidad a la investigación.

A nivel internacional no existe ninguna investigación sobre la relación entre estas dos variables; sin embargo, se han encontrado estudios que se enfocan en establecer la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, y creemos que sus aportes son aptos para nuestra investigación. En este sentido, Rivera (2019) estudio que contó con una población de 336 clientes de exportación en tesis de maestría descriptiva, con su diseño transversal no experimental, utilizando encuesta y cuestionarios como técnica e instrumento, ha concluido con la existencia de una positiva correlación de las variables de investigación.

A nivel nacional, Ortiz (2015) en su tesis de Maestría, desarrolló un estudio descriptivo, diseño transversal, en el que la población fue compuesta por 101 usuarios y la muestra fue 80, utilizando las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumento, concluyó que sus variables se relacionan significativamente, implicando que ante una mejor calidad de atención se brindarán mejores servicios de salud, de acuerdo al estadístico aplicado.

Cama (2017) en la tesis de Maestría descriptivo correlación experimental, con una población de 135 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra, con una muestra 100 usuarios, y aplicando la encuesta como técnica, se concluyó que en dicho juzgado existe correlación positiva moderada de sus variables, determinada por Spearman Rho, igual a 0.313, y (significación estadística)  $p < 0.05$ .

Santos (2019), en su investigación doctoral básica descriptiva correlacional, donde la población estuvo compuesta por todos los imputados del Poder Judicial de

Huancayo en el año 2018, que ascienden a un total de 250, y la muestra está compuesta por 151 imputados, utilizando encuesta y cuestionario como técnica e instrumento ha concluido que bajo la percepción institucional y política del Poder Judicial de Huancayo-2018, existe alta relación significativa entre las variables de estudio.

Paz Soldán (2016) desarrolló sus tesis de maestría con estudio descriptivo y diseño transversal, en el cual la muestra fue compuesta por 333 pacientes, utilizando encuesta como técnica y siendo el instrumento un cuestionario, para su investigación del servicio odontológico del Hospital Hermilio Valdizán, donde concluyó que es muy bueno, y los usuarios están muy satisfechos con los servicios recibidos; además, de existir relación entre las variables de estudio.

Montenegro (2021) en su investigación descriptiva transversal relacionada, con población conformada por 4000 usuarios y muestra por 351 usuarios de la sede central del Ministerio Público de Lambayeque, habiendo utilizado la encuesta y el instrumento como sus respectivas técnica e instrumento, arrojó nivel de calidad medio (40,6%), lo que demuestra que el nivel de satisfacción del usuario con los servicios prestados varía de acuerdo a sus dimensiones; teniendo así que con relación a la dimensión fiabilidad se obtuvo bajo nivel de calidad (57.3%), la dimensión elementos tangibles obtuvo nivel medio (49%); la dimensión seguridad presentó nivel alto de calidad (50.7%); la dimensión empatía presentó nivel medio (40.7%), mientras que la dimensión responsabilidad presentó nivel bajo (49.9%).

En su investigación aplicada, Chambi (2019) adoptó un diseño transversal no experimental, utilizó entrevistas y encuestas como técnicas, así como guías de entrevista y cuestionarios como instrumentos, lo que lo llevó a inferir que existe positiva correlación entre variables. Por tanto, considera que el fortalecimiento de la gestión del despacho fiscal repercutirá en mejorar la calidad del servicio, evidenciándose el nivel de denuncias resueltas, asimismo, concluyó que existen limitaciones en la gestión de recursos humanos, capital e insumos, afectando directamente los servicios prestados por las fiscalías de Puno y San Román.

A nivel local, Tafur (2017) en su investigación descriptiva y diseño correlacional, realizó registros de encuestas generales y muestrales de 23 trabajadores del despacho fiscal de La Banda de Shilcayo, y obtuvo que la GDF, tiene significativa relación con la satisfacción del justiciable.

Paico (2017), en su tesis de maestría, de tipo descriptivo, con diseño correlacional, utilizó la observación como técnica y tabla de recolección de datos como su respectivo instrumento, con una población y muestra de setenta y cuatro expedientes, concluyó que hay relación entre sus variables, implicando que la logística y el recurso humano a su cargo han sido adecuadamente gestionados, y que la carga procesal de los fiscales de la ciudad de Tarapoto ha alcanzado el 55,41% esperado.

Ahora bien, se debe recordar que la gestión del despacho fiscal se entiende como un espacio para que los fiscales provinciales y su personal designado investiguen y resuelvan las denuncias recibidas, utilizando los recursos disponibles. Por su parte, Almanza (2013) señaló que la gestión del despacho fiscal constituye las acciones que realiza el fiscal provincial para gestionar los recursos humanos, ya sea un fiscales adjuntos o personal administrativo que labora en la dependencia. Además, existen inversiones que involucran recursos logísticos y capital consistente en infraestructura y tecnologías disponibles; con los que los fiscales provinciales con conocimientos administrativos lograrán mejores resultados de gestión, los cuales se verán reflejados en indicadores de casos resueltos. Asimismo, define al despacho fiscal como un lugar en el que los fiscales brindan servicios a los ciudadanos de su competencia territorial, con el propósito de asegurar la legalidad de la investigación y la correcta persecución del delito, además de brindar un servicio eficiente y oportuno.

Tasayco (2016) señala que el ámbito de gestión del Ministerio Público se encuentra debidamente delimitada, determinándose tres niveles estratégicos, el nivel jerárquico que abarca a la Fiscalía de la Nación y la Junta de Fiscales Supremos. En el nivel dos, encontramos a los PJFS de todo el país, las que aplican políticas, mecanismos, así como herramientas que permiten la implementación de la

estrategia establecida; por último, se encuentran los órganos operativos, donde están los despachos fiscales, dirigidos por su respectivo fiscal provincial, responsable de organizar los recursos humanos y logísticos, estableciendo un sistema de trabajo que permita conseguir resultados apropiados.

De acuerdo con esta línea de pensamiento, consideramos que la GDF constituye pequeña organización, de tercer nivel, liderada por el fiscal provincial, encargado de planificar, organizar, integrar al personal, orientar y controlar la atención de las denuncias recibidas y la gestión del despacho fiscal. Asimismo, maneja los recursos disponibles para obtener resultados eficientes y efectivos reflejados en la oportuna resolución de las investigaciones.

Como parte integral del sistema judicial, el Ministerio Público necesita una estructura que asegure el control total de los recursos del sector, razón por la cual los tribunales de algunos países latinoamericanos definen su trabajo en el escenario de la modernización judicial y administrativa (Palma, 2017). De igual forma, muestra que la administración es el sendero para perfeccionar la justicia, utilizando el enfoque de gobierno integrado, con liderazgo, gestión de procesos, gestión de personal, gestión del espacio, formación, seguridad y presupuesto.

El modelo de medición propuesto para la GDF se enfoca en la medición de indicadores de producción, en el que los resultados obtenidos se pueden comparar con los resultados de años anteriores. Además, los sistemas de gestión desarrollados por otras entidades judiciales deben ser vistos como un modelo de mejora para este caso, teniendo en cuenta la dirección del proceso, se busca medir las actividades realizadas, las cuales se reflejan en indicadores de efectividad y eficiencia. Los indicadores de efectividad permiten evaluar los resultados obtenidos en determinado período de tiempo, lo que nos permite observar si las cosas se hacen de manera correcta. En este sentido, es necesario establecer una evaluación mediante indicadores que permitan al usuario conocer los resultados obtenidos con el fin de comparar y observar los servicios prestados.

Gastañaduy y Herrera (2016) señalan que la base teórica de una buena gestión por parte del despacho fiscal se aplica a los procesos de gestión, los cuales pueden acreditar planificación, organización, integración de personal, posicionamiento, control y gestión. Los recursos y actividades desarrolladas, considerando que las

tareas asignadas por la fiscalía son similares a las del despacho judicial, por lo que corresponde adoptar el mismo sistema de administración.

Por tanto, resulta importante adoptar una organización y teorías relacionadas con la administración y la gestión para así utilizar los recursos con cuidado. Munch (2010) refiere que la administración es de vital importancia para el adecuado desempeño de una organización, y también la hace competitiva porque utiliza técnicas, principios y procedimientos que la hacen más productiva en el mundo global; por lo que, es importante que la fiscalía adopte un sistema que se adapte a la nueva gestión pública para optimizar los resultados.

Es así que la nueva teoría de la gestión pública sugiere el uso de nuevos instrumentos de gestión para mejorar los resultados alcanzados por las entidades estatales. Al respecto; Tello, Bastidas y Pisconte (2009) consideran que se busca brindar servicio eficiente y de calidad a través de los cuales se pueda prestar atención oportuna a las necesidades de los usuarios, destacando la importancia del sistema de control, que garantice una mayor elección de planes y estrategias, verificando la transparencia de los resultados. De igual forma, este método busca la participación activa de la ciudadanía, incorporando políticas de trabajo del sector privado, promoviendo así cambios en la organización y en el sistema de gestión de recursos para que el mismo director o gerente tenga la capacidad de brindar soluciones inmediatas.

Para Escalante (2016), buscar mejorar las estrategias de gobierno, permite mejores procesos, desarrollar un trabajo orientado a resultados, una mayor descentralización y flexibilidad de los procedimientos organizacionales, así como mejores servicios. Además, cree que es muy importante fortalecer el desempeño de los colaboradores e implementar recursos técnicos para automatizar los procedimientos del despacho. Asimismo, teniendo en consideración el proceso de modernización dentro del nuevo modelo de gestión pública, las entidades necesitan amoldarse a diversas disciplinas para lograr un mayor nivel de eficiencia, lo que implica reorganizar el trabajo ya realizado. En este sentido, (Andia, 2017) planteó los principios de apoyo al trabajo realizado a nivel nacional, con el objetivo de lograr gestión pública de alta calidad, servicios orientados al usuario y cuantificar mejores resultados.



Respecto a la variable calidad de servicio, cabe mencionar que la calidad es una herramienta que nos permite comparar servicios recibidos cuyo fin sea la satisfacción de las expectativas del usuario. Camisión, Cruz y Gonzales (2007), refieren que la calidad de servicio se da por la similitud del servicio esperado y el percibido. Dicha variable define la condición deseada por el cliente o el nivel de percepción que éste requiere para proyectar la impresión del servicio adquirido después. Otra teoría que sustenta la variable de la calidad del servicio, proviene de Moyano, Bruque, Martínez y Maqueria (2011), quienes señalan que la Calidad del servicio explica el grado en que los bienes o servicios tienden a satisfacer las necesidades del consumidor. Para nuestra investigación, calidad del servicio se orienta a todo proceso desarrollado por el personal fiscal y administrativo de la fiscalía provincial penal, a través del cual buscan brindar servicios adecuados, oportunos, seguros y confiables para satisfacer las expectativas de la ciudadanía. De conformidad al objetivo de nuestra investigación, con referencia a la variable calidad del servicio, se han determinado cinco dimensiones importantes, a saber: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La primera dimensión se refiere a las cosas tangibles, aquellas que los usuarios pueden percibir al recibir servicios que pueden satisfacer sus necesidades, como instalaciones físicas, materiales, equipos. El concepto de empatía es probablemente el más común pero menos explicado, y significa ser capaz de comprender a la otra persona y ponerse en su lugar. Asimismo, la empatía debe considerarse como un servicio personalizado que se brinda a los usuarios. La confiabilidad o fiabilidad es definida como la capacidad de realizar determinada función sin ningún incidente. Ahora, respecto a la capacidad de respuesta, consiste en brindar soluciones inmediatas, efectivas, oportunas y satisfactorias al usuario. Finalmente, la seguridad consiste en la determinación de los elementos a proteger, la identificación de amenazas, estimación de eventos gravosos y la evaluación de los mecanismos a implementar para que el usuario perciba de manera satisfactoria el servicio recibido.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

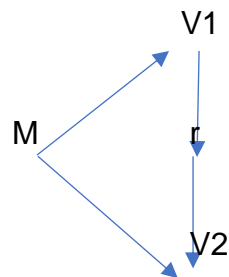
##### Tipo de investigación:

De acuerdo a CONCYTEC (2018), nuestro estudio es de naturaleza básica porque busca determinar la relación entre variables cuantitativas, como son el despacho fiscal y la calidad de servicio en el escenario de estudio especificado en el título de la presente investigación.

##### Diseño de investigación:

Nuestro estudio sostiene un diseño no experimental (Valderrama, 2015), transversal descriptivo (Alarcón, 2020), toda vez que las variables no han sido manipuladas y la correlación se haya verificado en un momento de la investigación.

El diseño está esquematizado:



Dónde:

- M = Usuarios
- V1 = Gestión del despacho fiscal
- V2 = Calidad del servicio
- r = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

En este apartado se identifican las variables de estudio y luego en el anexo respectivo (Anexo 1) se especifica su operacionalización:

**Variable 1:** Gestión del despacho fiscal

**Variable 2:** Calidad de servicio

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** Consta de un total 500 usuarios de la fiscalía provincial penal de la provincia de Picota, correspondiente al periodo 2020.

• **Criterios de inclusión:** Personas que hayan accedido a algún servicio en la fiscalía provincial penal de Picota durante el periodo 2020.

• **Criterios de exclusión:** Personas que no sean sujetos procesales (agraviado o imputado) en casos de la fiscalía provincial penal de la provincia de Picota, durante el periodo 2020.

### **Muestra:**

108 usuarios de la fiscalía provincial penal de Picota correspondiente al periodo 2020, no siendo necesario aplicar la fórmula estadística en la medida que se utilizará solo a aquellos usuarios recurrentes a la entidad.

Utilizando la fórmula de muestreo aleatorio simple por proporciones se ha llegado a establecer la cantidad de los sujetos muestrales:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.9 \times 0.1 \times 500}{(0.05)^2 (500 - 1) + (1.96)^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.9 \times 0.1 \times 500}{(0.05)^2 (500 - 1) + (1.96)^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = \frac{172.8}{0.0025 (499) + 3.84 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = \frac{172.8}{1.25 + 0.35}$$

$$n = \frac{172.8}{1.6}$$

$$n = 108$$

### **Muestreo**

Utilizando para tal fin, el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

### **Unidad de análisis:**

Un usuario de una fiscalía provincial penal de la región San Martín.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Para nuestro estudio se ha considerado como técnica la encuesta, la misma que para Soriano (2014), implica la obtención de información de fuentes primarias

#### Instrumentos

Son las herramientas para la evaluación de las variables, los mismos que tienen que contar con claridad en su constructo, medición y apartado teórico (Soriano, 2014). Es importante mencionar que para el estudio se diseñó y desarrolló dos cuestionarios de acuerdo con las dimensiones y los indicadores de las variables, bajo la escala de Likert, conforme a los valores:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

#### Validez

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión del despacho fiscal	1	Metodólogo	4.1	El instrumento puede ser aplicado.
	2	Especialista	4.2	El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar.
	3	Especialista	4.2	El instrumento puede ser aplicado.
Calidad del servicio	1	Metodólogo	4.2	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4.2	El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar.

3	Especialista	4.2	El instrumento puede ser aplicado.
---	--------------	-----	------------------------------------

*Fuente:* Elaboración propia

Se ha remitido una herramienta compuesta por dos cuestionarios a los tres expertos para su juicio, quienes se encargaron de comprobar la consistencia, conveniencia de los indicadores y variables de investigación. Para la primera variable, el resultado muestra que el valor promedio es 4.74, lo que significa que la concordancia entre jueces es 94.80%. En cuanto a la segunda variable, produce un valor promedio de 3.8, lo que representa una consistencia del 92% entre los jueces, esto demuestra que tienen un alto grado de validez y concluyen con las condiciones metodológicas aplicables.

### **Confiabilidad**

Los instrumentos de recojo de datos han sido determinados mediante coeficiente de Alfa de Cronbach, (Ventura – León et al, 2017) a fin de que los estimadores puedan ser los adecuados y coherentes para el estudio.

#### Variable gestión del despacho fiscal

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,755	20

#### Variable Calidad del servicio

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,758	20

### **3.5. Procedimientos**

De acuerdo con la programación realizada durante la fase del proyecto de investigación, se ha implementado todas las fases del proceso. Primero, se desarrolló la matriz de consistencia y se preparó marcos teóricos y métodos de investigación revisando varias fuentes. Se diseñaron y verificaron dos cuestionarios. Posteriormente, la información recopilada fue procesada en el software estadístico SPSS y su análisis tabulado en forma de tablas.

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

Se empleó métodos estadísticos descriptivos para el analizar los datos, que para Rodríguez (2010) su principal objetivo es procesar, agregar y analizar el cúmulo de datos que se obtuvieron respecto de las variables estudiadas.

Ordenado y procesado los datos recopilados, los resultados se presentan en tablas con su propia interpretación. También, se utilizó la estadística inferencial; al respecto Rodríguez (2010) señaló que la información es generalizada a través de los modelos matemáticos o estadísticos utilizados, en tal sentido, se utilizó para estimar parámetros y por ende probar la hipótesis que se basó en la distribución de muestra.

Para probar la hipótesis, se ha tenido en cuenta el coeficiente Rho de Spearman y el software SPSS (versión 21.0) para procesar los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Nuestro estudio siguió principios éticos, toda vez que se tuvo especial cuidado con las citas correctas del autor, la aplicación de la encuesta tomó en cuenta el consentimiento informado, manteniendo la confidencialidad al usar la información y teniendo especial cuidado al manejar la información e informar plenamente a los sujetos participantes en el estudio.

## IV. RESULTADOS

A continuación, el resultado se muestra luego de haber procesado la información recogida al realizar el trabajo de campo, sobre la opinión del usuario de una FPP de San Martín, y la calidad de servicio que estos conciben sobre la gestión del despacho fiscal.

### 4.1. Resultados descriptivos

Relación con los objetivos específicos

Tabla 1

*Nivel de gestión del despacho fiscal*

Escala de variable	Rango	Frecuencia	%
Bajo	12 – 24	15	13.8
Medio	25 – 36	25	23.2
Alto	37 – 60	68	71
Total		108	100

*Fuente:* Elaboración propia

Según la tabla 1, se observa que el nivel de gestión del despacho fiscal en la Fiscal Provincial de Picota es alta, representado por el 71 % de los participantes, mientras que el 13.8 % lo califican con un nivel bajo y el 23.2 % con un nivel medio.

Tabla 2

*Nivel de calidad de servicio*

Escala de variable	Rango	Frecuencia	%
Bajo	12 – 24	17	15.7
Medio	25 – 36	28	25.9
Alto	37 – 60	63	58.4
Total		108	100

*Fuente:* Elaboración propia

Según la tabla 2, se observa que el nivel de calidad del servicio en la Fiscalía Provincial de Picota es alta, representado por el 58.4 % de los participantes, mientras que el 15.7 % lo califican con un nivel bajo y el 25.9 % con un nivel medio.



Tabla 3

*Relación entre planeación y calidad de servicio*

		Planeación	Calidad del servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad del servicio	Coefficiente de Correlación	,601**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Fuente: Reporte de resultados software SPSS versión 26

De la Tabla 3, se tiene que para determinar la correlación se ha utilizado el coeficiente de Rho de Spearman donde el resultado fue 0.60, evidenciándose una correlación positiva entre planeación y la variable calidad del servicio, evidenciado en el cumplimiento de metas, políticas de organización, cumplimiento de procedimientos y programación de diligencias; siendo, que el nivel de significación fue de 0.000, inferior a 0.005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis presentada por el investigador.

Tabla 4

*Relación entre organización y calidad de servicio*

		Organiza ción	Calidad del servicio
Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad del servicio	Coefficiente de Correlación	,541**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

De la Tabla 4, para determinar la correlación se ha utilizado el coeficiente de Rho de Spearman donde el resultado fue el 0.54, evidenciándose una correlación positiva entre organización y la variable calidad del servicio, observado mediante el cumplimiento de plazos, asignación de carga y liderazgo; siendo, que el nivel de significación fue de 0.000, inferior a 0.005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis presentada por el investigador.

Tabla 5

*Relación entre dirección y calidad de servicio*

		Dirección	Calidad del servicio
Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

De la Tabla 5, para determinar la correlación se ha utilizado el coeficiente de Rho de Spearman donde el resultado fue el 0.58, donde se evidencia una correlación positiva entre dirección y la variable Calidad del servicio a través de la delegación, comunicación y el rendimiento; siendo, que el nivel de significación fue de 0.000, inferior a 0.005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis presentada por el investigador.

Tabla 6

*Relación entre control y calidad de servicio*

		Control	Calidad del servicio
Control	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

De la Tabla 6, para determinar la correlación se ha utilizado el coeficiente de Rho de Spearman donde el resultado fue el 0.554, donde se evidencia una correlación positiva entre las variables de control y el desempeño del personal evaluando al personal y desarrollando la supervisión oportuna; siendo, que el nivel de significación fue de 0.000, inferior a 0.005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis presentada por el investigador.

## Análisis del Objetivo General

Tabla 7

*Relación entre Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio*

		Gestión del despacho fiscal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del despacho fiscal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,691** ,000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,691** ,000
		N	108

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

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

De la Tabla 7 se evidencia que para determinar la correlación se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman donde el resultado fue el 0.69, coligiéndose una correlación positiva entre las variables de estudio, siendo que el nivel de significación fue de 0.000, inferior a 0.005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis presentada por el investigador.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

Tabla 8

*Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov para una muestra*

	N	Parámetros normales		Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desv. Desviación		
		Planeación	108		
Organización	108	25.13	6.064	0.233	,000
Dirección	108	25.13	6.064	0.233	,000
Control	108	19.77	4.880	0.195	,000
<b>Gestión del despacho fiscal</b>	108	68.58	15.790	0.285	,000
Elementos tangibles	108	36.37	9.301	0.183	,000
Confiabilidad	108	35.44	7.829	0.123	,021
Capacidad de respuesta	108	36.37	9.301	0.183	,000
Seguridad	108	35.44	7.829	0.123	,021
Empatía	108	36.37	9.301	0.183	,000
<b>Calidad del servicio</b>	108	71.81	16.210	0.206	,000

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

Con la aplicación de la prueba de normalidad se ha encontrado la significación asintótica de  $P < 0.05$  en todas las dimensiones y en las variables de estudio, por ello es que se decidió rechazar la hipótesis nula, pues no cumple con los estándares de normalidad, y se recomienda trabajar con el estadístico de Rho de Spearman.

## PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### Hipótesis Nula:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.

### Hipótesis Alternativa:

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva y significativa entre la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.

Tabla 9

*Correlación Rho de Spearman entre la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio*

Rho de Spearman		Gestión del despacho fiscal
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,904
	Sig. (bilateral)	,000
	R <sup>2</sup> de Pearson	,904

*Fuente:* Reporte de resultados software SPSS versión 26

En la Tabla 9 se ha evidenciado con la aplicación de Rho de Spearman donde se evidencia que la relación entre las variables de estudio es de 0.904, lo que indica un grado de correlación alta, donde se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar por ende la hipótesis presentada por el investigador.

## Resultados inferenciales

H1: Existe relación positiva y significativa entre la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.

Tabla 10

Relación entre gestión del despacho fiscal y calidad de servicio

		Gestión del despacho fiscal	Calidad del servicio
Gestión del despacho fiscal	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	96	96
Calidad del servicio	Coeficiente de Correlación	,591**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	96	96

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

Fuente: Reporte de resultados software SPSS versión 26

En la Tabla 10, la correlación obtenida con la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.59 lo que demuestra una correlación positiva y considerable entre las variables de estudio; por otro lado, se obtuvo que el nivel de significancia fue de 0.000, coligiéndose que el resultado es inferior al 0.05, lo que nos permitió aceptar la hipótesis del investigador, donde se indica que existe una relación positiva y significativa entre variables de investigación.



## V. DISCUSIÓN

Respecto a los resultados obtenidos, debemos tener en cuenta que existe una relación positiva entre GDF y calidad del servicio una FPP de región San Martín, permitiéndonos responder a la pregunta general y confirmar nuestra hipótesis. Los resultados que se obtuvieron tanto en la descripción como en la aplicación de las estadísticas de software de SPSS nos permiten decir que una idónea gestión de los recursos de la institución y los proceso de loa administración (planificación, organización, dirección y control), como parte de la nueva gestión pública, incidirá de manera positiva en la Calidad del servicio, consecuentemente mejorarán los niveles de producción en el despacho fiscal, resolviendo las investigación con celeridad, lo que permitirá mejorar los indicadores de producción y la aceptación del usuario.

De esta manera tenemos que, en relación al objetivo general, se encontró que la adecuada gestión del despacho fiscal repercute positivamente en la resolución oportuna de las investigaciones, consecuentemente en la percepción que tiene el usuario respecto al nivel de servicio que viene brindando.

En ese mismo sentido, Ghiglione (2015) demostró que, en el congreso de Argentina, la planificación y organización de las actividades de reorganización es determinante para que el personal llegue a conseguir mejores resultados, logrando beneficios para la ciudadanía; añadiendo que, si el desempeño del personal es el mejor, entonces quien disfruta de estos beneficios al mismo tiempo es el propio usuario.

Además, Percca (2019) en su estudio sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral, con el propósito de encontrar la relación entre ambos, realizó encuestas, llegado a obtener que la relación entre ambas variables es significativa, implicando que, ante la suficiente existencia de gestión administrativa, el desempeño laboral será tan alto como el primer efecto, lo que le permite alcanzar un nivel favorable.

De igual forma, está el estudio de Ramos (2018), quien evaluó los hallazgos del estudio y concluyó que la gestión del despacho fiscal depende de la carga procesal. Es decir, cuanto mayor es la carga procesal, menor es la eficiencia del despacho

fiscal, perjudicando el desempeño de los trabajadores, aunado a otros factores como recursos y tiempo, debilitando así el buen desempeño de los trabajadores.

En relación al primer objetivo específico, medir el nivel de la GDF en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, que fue encontrar si la planeación es un factor determinante en la calidad del servicio. Esto resulta cierto, porque si no se planifica bien, entonces el esfuerzo es en vano, o es demasiado esfuerzo en comparación a cuando se hacen los planes apropiados.

En relación al segundo objetivo, medir el nivel de la calidad de servicio en una FPP de la región San Martín, 2020; es menester señalar que se enfocó en evidenciar que la organización de las actividades a través de la división equitativa de la carga laboral y la delimitación funcional repercute en el buen desempeño del personal. En tal sentido, se tiene las investigaciones de Percca (2019) y Ghiglione (2015), quienes también buscaron relacionar la planeación con el desempeño del trabajador.

En cuanto al objetivo específico tres, identificar la relación existente entre las dimensiones de la GDF y la Calidad del servicio en una FPP de San Martín, 2020; se obtuvo que la dirección es vital en toda organización, dado que esta incluye la implementación de planes acordes a la estructura de la organización, acorde al esfuerzo de los grupos de trabajo y equipos apoyados en la motivación, la comunicación asertiva y la capacitación efectiva, por lo que la persona que la dirige debe reunir condiciones necesarias para lograr que su personal brinde lo mejor de él. En tal sentido, el fiscal provincial como jefe de la oficina, encargado de dirigir a un grupo de funcionarios y servidores que desempeñan la función constitucional asignada a la fiscalía; debe establecer pautas de cómo se realizarán las investigaciones, así como de diseñar la estrategia a aplicar, para administrar de manera efectiva y eficiente los recursos con los que cuenta, crear un ambiente de trabajo adecuado y en general para llevar a cabo una buena gestión de la oficina o para mejorar el ambiente existente (Directrices sobre la Organización y Función de la Fiscalía Penal).

Con una buena GDF se va a lograr eliminar obstáculos en el proceso de investigación, generar motivación y alentar al personal fiscal y administrativo a desempeñar sus funciones y responsabilidades con entusiasmo y eficiencia, lo que

sin lugar a dudas va a influir en el resultado de la investigación, así como de su propio desempeño laboral.

En esa misma línea, Percca (2019), trató de hallar si existe relación entre la dirección y el desempeño del trabajador, considerándolo importante para el beneficio de los colaboradores de la entidad donde hizo su estudio. En ese orden de ideas, resulta adecuado citar el estudio de Collas (2019), quien aparte de encontrar dicha relación, añadió la variable clima organizacional. Guevara y Carrillo (2020) destacaron que la motivación del trabajador es un componente esencial para cumplir las metas propuestas, lo que le permitió concluir que un trabajador motivado cuenta con predisposición para mejorar su desempeño y en consecuencia de la organización (Sangmook, 2017).

Respecto a los resultados inferenciales de nuestro estudio, habida cuenta la hipótesis general, mediante la aplicación del Rho de Spearman se consiguió el resultado de 0.591, una correlación positiva considerable con un Sig. (Bilateral) de 0.000, resultado que fue inferior a 0.05, lo que permitió aceptar nuestra hipótesis. Con este resultado se ha logrado identificar que la gestión del despacho fiscal es adecuada, donde la calidad ha alcanzado niveles óptimos de aceptación por parte de los usuarios que han accedido al servicio, es por ello, que el personal a cargo deberá cumplir de una forma adecuada con la normatividad específica y los principios de la teoría administrativa.

En ese sentido, Guevara y Carrillo (2020) en su estudio sobre el impacto que puede generar la aplicación de un nuevo modelo de gestión pública en el rendimiento laboral del trabajador estatal, se tiene que este enfocó en encontrar las fortalezas y debilidades de los trabajadores a fin de potenciarlos para el real cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal y de esta manera lograr que el nivel de eficiencia de la gestión experimente una mejora, traduciéndose en la satisfacción de las necesidades del usuario. Al respecto es importante sugerir que la fiscalía penal cuente con un modelo similar, que permita identificar y superar las limitaciones relacionadas a recursos humanos y logísticos, para lograr que el personal realice su labor con mayor celeridad y con la eficiencia que espera el justiciable.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión del despacho fiscal se relaciona de manera significativa con la Calidad del servicio en usuarios en una fiscalía provincial penal de San Martín, 2020; en relación a los resultados inferenciales de 0.591, lo que demuestra una correlación positiva considerable con un Sig. (Bilateral) de 0.000.
- 6.2 El nivel de gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de San Martín, 2020, es alto; tal como como se ha logrado apreciar en la aplicación de instrumentos, en la medida que se atienden los casos de forma oportuna y se cumple en su gran mayoría con los plazos del proceso penal conforme se aprecia en la tabla N° 1.
- 6.3 El nivel de la calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, es alta, ya que los usuarios han manifestado en la aplicación de los instrumentos que se encuentran satisfechos con la atención en el despacho fiscal; asimismo, manifiestan que se cumple con todo lo señalado en la normatividad específica, conforme se aprecia en la tabla N° 2, donde el valor de correlación es de 0.806.
- 6.4 La relación entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y Calidad del servicio, es significativa de acuerdo a los resultados inferenciales de Rho de Spearman.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al fiscal provincial de una fiscalía provincial penal de la región San Martín, tomar en consideración que el personal fiscal y administrativo se encuentra determinado por el MOF de la fiscalía penal, así como la Ley de la carrera fiscal.
- 7.2. Al fiscal provincial de una fiscalía provincial penal de la región San Martín, tener en cuenta que la planeación del despacho fiscal está en función a los recursos asignados, por lo que se recomienda que al realizar la misma debe considerar los recursos actuales, esto es, insumos, materiales y personal humano para así cumplir con la resolución oportuna de la carga laboral.
- 7.3. Al fiscal provincial de una fiscalía provincial penal de la región San Martín, organizar de manera adecuada su equipo de trabajo, teniendo en consideración la insuficiente cantidad de personal tanto fiscal como administrativo, así como los escasos recursos logísticos, con tal fin trabajar en función a la división equitativa; asimismo, contemplar una capacitación en gestión administrativa de su personal.
- 7.4. Al fiscal provincial y fiscales adjuntos de una fiscalía provincial penal de la región San Martín, realizar mesas de trabajo a fin de dialogar con el personal administrativo asignado a su cargo, a fin de recoger la insatisfacción del usuario y recoger sus aportes, para finalmente mejorar la gestión del despacho.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. México. 3ª Ed. Ediciones Gránica
- Alberts, S., Dávila, M. y Valenzuela, A. (2021). Modernizing the State to Strengthen Democracy: Public Sector Reforms in Chile. The Emerald Handbook of Public Administration in Latin America.
- Aslam, M. (2020). Leading in the shadows: understanding administrative leadership in the context of COVID-19 pandemic management in Bangladesh. *International Journal of Public Leadership*, vol. ahead-of-print no. ahead-of-print
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México. 3a Ed. Grupo Editorial Patria.
- Ballaro, J. and Polk, L. (2017). Developing an Organization for Future Growth Using Succession Planning. *Organization Development Journal*.
- Bateman, T. y Snell, S. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. México. Editorial Mc Graw- Hill.
- Bonilla, D., Macero, R. y Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14 (63), 268-273.
- Borst, R. (2018). Comparing Work Engagement in People-Changing and People- Processing Service Providers: A Mediation Model With Red Tape, Autonomy, Dimensions of PSM, and Performance. *Public Personnel Management*, 47 (3), 287-313.
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calderón, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J. y Naraanjo, D. (2018). Labor performance and administrative processes, sources of business development. *Pro Science Journal*, 2 (7), 15-22.

- Chavarría, R. (2017). La evaluación del desempeño del talento humano en el poder judicial (Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica). <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfgmae/tfg-m-2017-01.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comunicación*, 9 (1), 25-34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México. 10a Ed. Editorial McGraw – Hill.
- Chun, Y. y Kellough, E. (2019). Performance Appraisal Problems in the Public Sector: Examining Supervisors' Perceptions. *Public Personnel Management*, 48 (2). <https://doi.org/10.1177/0091026018801045>
- Ciobanu, A. and Androniceanu, A. (2018). Integrated human resources activities - the solution for performance improvement in romanian public sector institutions. *Management Research and Practice*, 20 (3), 60-79. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=695373>
- Collas, F. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las fiscalías penales del ministerio público de Huancayo, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de ciencias e informática). [http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS\\_FREDD\\_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS_FREDD_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corona, L. y Fonseca, M. (2018). Una reflexión acerca de las publicaciones científicas. *Revista Medisur*, 16 (5), 715-718. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n5/ms14516.pdf>
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus-Mateus, L. (2018). Evaluation of the performance, commitment and management of human resources in the company. *Industrial engineering Journal*, 39(1), 24-35. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100004)

Decreto Legislativo 052. Ley Orgánica del Ministerio Público.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1115895/ley\\_organica\\_ministerio\\_publico.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1115895/ley_organica_ministerio_publico.pdf)

Drucker, P. (1972). La gerencia efectiva. Argentina. Editorial Sudamericana.

El Peruano (2020). Plan Operativo Institucional 2020. Ministerio Público.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-operativo-institucional-poi-2020-modific-resolucion-no-1224-2020-mp-fn-1900646-1/>

Estado libre asociado de Puerto Rico (2015). Manual del sistema de evaluación de desempeño y gerencia del desempeño de fiscales. Departamento de justicia.  
<http://www.justicia.pr.gov/wp-content/uploads/2015/06/ManualdeEvaluaciondeFiscales.pdf>

Fayol, H. (1987). Administración general e industrial. Buenos Aires: El Ateneo.  
Recuperado de <https://bit.ly/3mosstd>

Fiscalía de la Nación (s.f.) Manual de Organización y Funciones del Despacho Fiscal Corporativo del Ministerio Público.  
<https://portal.mpfm.gob.pe/ncpp/directivas.php>

Francisco, C. (2020). The Three Cs of Administrative Office Management: Conceptions, Challenges, and Coping Mechanisms. International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR), 4 (9), 97-101.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED607991.pdf>

García, F. y Huamán, F. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Rondos-Lauricocha, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://bit.ly/39velsH>

Gasñaduy, A. Herrera, L. Salas, S. (2016). Material auto instructivo.  
[http://repositorio.amag.edu.pe/handle/123456789/156/discover?filtertype=author&filter\\_relational\\_operator>equals&filter=Gasta%C3%B1aduy%2C+Alfonso](http://repositorio.amag.edu.pe/handle/123456789/156/discover?filtertype=author&filter_relational_operator>equals&filter=Gasta%C3%B1aduy%2C+Alfonso)



- Gastalver, M. (2018). UF0315 – gestión fiscal. Editorial Elearning, S.L.  
<https://bit.ly/3ozTm3D>
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de investigación científica. Argentina. Editorial Brujas. <https://bit.ly/3jgMZju>
- Ghiglione, F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Pampa)  
[http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)
- Guevara, W. y Carrillo, J. (2020). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Unemi.  
<http://201.159.222.36/handle/123456789/5155>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hur, Y. (2018). Testing Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Public Sector: Is it Applicable to Public Managers?. *Public Organiz Rev* 18, 329–343. <https://doi.org/10.1007/s11115-017-0379-1>
- Iturrarde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2.010. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Ismaila, A. and Ali, S. (2018). The principalship in the twenty-first century. *International Journal of Teaching, Education and Learning*, 2(2), 137-148. <https://doi.org/10.20319/pijtel.2018.22.137148>
- Ley N° 30483 (2016). Ley de la carrera fiscal. Diario oficial del bicentenario. Lima, Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-carrera-fiscal-ley-n-30483-1400746-3/>.

- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Segunda edición. Editorial grupo patria. México. <https://bit.ly/2MnJATV>
- Mendoza, J. (2011). *Decisiones estratégicas*. Macro administración. Universidad del norte. Barranquilla, Colombia. <https://bit.ly/3suCwFQ>
- Mendoza, J. (2018). Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método. *Revista Pensamiento y Gestión*, 45 (1), 211-238. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10103>. Recuperado de <https://bit.ly/31MuD2N>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dominio de las Ciencias*, 4 (4), 206-240.  
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018-2023*. Ministerio Público. <https://bit.ly/2Llfdrc>
- Mintzberg, H. (1991), *Mintzberg y la dirección*. Madrid. Editorial Díaz de Santos.
- Munch, L. (2018). *Administración gestión organización enfoques y proceso administrativo*. 3a Ed. Editorial Pearson. <https://bit.ly/2MR5IX2>
- Mura, L. y Vlacseková, D. (2018). Motivation of public employees: case study of Slovak teaching and professional staff. *Administratie Management Public*, 14 (31), 67-80. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=718220>
- Ndaguba, E., Nzewi, O., Ijeoma, E., Sambumbu, M. and Sibanda, M. (2018). Using Taylorism to make work easier: A work procedure perspective. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21 (1). <http://dx.doi.org/10.4102/sajems.v21i1.2120>
- Ngoc, H. (2018). Leadership and Public Sector Reform in Vietnam. *Leadership and Public Sector Reform in Asia*. DOI: <https://doi.org/10.1108/S2053-769720180000030006>

Olesen, K. (2019). Enseñar la teoría de la planificación como roles del planificador en la educación en planificación urbana. *Pedagogías de la educación superior*, 3 (1), 302-310.

<https://eric.ed.gov/?q=+planning+&id=EJ1200320>

Paramboor, J. and Burhan, M. (2018). Scientific management theory: a critical review from islamic theories of administration. *Al-Shajarah: Journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC)*, December, 321-36.  
<https://journals.iium.edu.my/shajarah/index.php/shaj/article/view/767>.

Plan Nacional para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (2013). Área N° III Modernización de los Despachos Jurisdiccionales y Fiscal. Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia – Cerijus. <http://www.justiciaviva.org.pe/cerijus/cd/plan09.pdf>.

Paico, N. (2017). Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://bit.ly/3btHV2>

Padilla, P. (2016). La evaluación de desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público. España. Bosh Editor.

Palwasha; A., and Majid, A. (2018). The impact of training and development and supervisor support on employees retention in academic institutions: The moderating role of work environment. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20 (1), 113-131.

<https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=569509524542345;res=IELIAC> ISSN: 1411-1128.

Palma, M. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en américa latina. *Revista science direc*, 72, 149-203.  
<https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>

# **ANEXOS**

## Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del despacho fiscal	Es la acción o acciones ejercitadas por el Fiscal, para administrar o gestionar los recursos materiales y humanos puestos bajo su responsabilidad, mediante el planeamiento, organización, dirección y control del trabajo asignado, con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia en su labor. (Rosas Yataco, (s.f.))	Para analizar esta variable se tendrá en cuenta el análisis ambiental (tanto externo como interno), la formulación de la estrategia (planificación estratégica o a largo plazo), implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control.	Planeación Organización Dirección Control	Cumplimiento de metas Políticas de organización Cumplimiento de procedimientos Programación de diligencias Cumplimiento de plazos Asignación de carga Liderazgo Delegación Comunicación Rendimiento Evaluación de personal Supervisión	Ordinal
Calidad del servicio	Conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes (citado en Dirección de Marketing, Kotler & Keller, 2006, p.147).	Se analizará la calidad desde el cumplimiento de metas, adecuada gestión de información.	Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Equipos eficientes Instalaciones adecuadas Información accesible Cumplimiento de normas Solución de problemas Cumplimiento de plazos Labor eficiente Apoyo al usuario Respuesta eficiente Nivel de confianza Nivel de Conocimiento Trato digno Atención individualizada Nivel de satisfacción Identificación de necesidades	Ordinal

## Matriz de Consistencia

### Título: Gestión del despacho fiscal y Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?</p> <p>P2: ¿Cuáles es el nivel de la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020?</p>	<p><b>Objetivo principal</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O1: Medir el nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.</p> <p>O2: Medir el nivel de la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020.</p> <p>O3: Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi.</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, es alto</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020, es alto</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión del despacho fiscal y la Calidad del servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario.</p>
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional</p>	<p><b>Población</b> La población objeto de estudio estará constituido por 500 usuarios de una fiscalía provincial penal de la región San Martín correspondiente al periodo 2020</p> <p><b>Muestra</b> 108 usuarios de una fiscalía provincial penal de la región San Martín correspondiente al periodo 2020</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Gestión del despacho fiscal	Planeación	
			Organización	
			Dirección	
			Control	
		Calidad del servicio	Elementos tangibles	
			Confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	

## Instrumento de recolección de datos:

### Encuesta 01: Gestión del despacho fiscal

El presente instrumento tiene por finalidad conocer la gestión del despacho fiscal en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, para posteriormente conocer el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio; en tal sentido, se solicita leer detalladamente cada una de las interrogantes formuladas, y responder marcando con una X su nivel de acuerdo o desacuerdo con los enunciados planteados, teniendo en consideración la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Ítems	D1: Planeación	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considero que se cumplen las metas establecidas en la fiscalía provincial penal de la región San Martín.					
2	Considero que la fiscalía provincial penal de la región San Martín cumple las políticas de organización de la entidad.					
3	Considero que la fiscalía provincial penal de la región San Martín cumple de forma adecuada con los procedimientos para resolver las denuncias.					
<b>D2: Organización</b>						
4	La fiscalía provincial penal de la región San Martín programa de forma adecuada las diligencias fiscales.					
5	Considero que en la fiscalía provincial penal de la región San Martín cumplen con el plazo de las investigaciones.					
6	Considero que el fiscal provincial de la fiscalía provincial penal de la región San Martín asigna de forma adecuada la carga procesal entre todo el personal fiscal.					
<b>D3: Dirección</b>						
7	Evidencio liderazgo en el Ministerio Público de Picota.					
8	Considero que el fiscal provincial de la fiscalía provincial penal de la región San Martín realiza una acertada delegación de funciones.					
9	Evidencio adecuado nivel de comunicación del personal fiscal y administrativo que labora en la fiscalía provincial penal de la región San Martín.					
<b>D4: Control</b>						
10	Considero apropiado el rendimiento laboral en la fiscalía provincial penal de la región San Martín.					
11	Considero adecuada la evaluación constante al personal administrativo de la fiscalía provincial penal de la región San Martín.					
12	Considero que en la fiscalía provincial penal de la región San Martín existe adecuada supervisión por parte del fiscal provincial.					



## Instrumento de recolección de datos:

### Encuesta 02: Calidad del servicio

El presente instrumento busca analizar la calidad del servicio que brinda una fiscalía provincial penal de la región San Martín, de esta manera se solicita leer detalladamente cada una de las interrogantes formuladas, y responder marcando con una X su nivel de acuerdo o desacuerdo con los enunciados planteados, teniendo en consideración la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Ítems	D1: Elementos tangibles	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considero que la fiscalía provincial penal de la región San Martín cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para una adecuada atención al usuario					
2	Considero que la fiscalía provincial penal de la región San Martín cuenta con instalaciones adecuadas y suficientes para el buen desempeño del despacho fiscal.					
3	Una fiscalía provincial penal de la región San Martín cuenta con información accesible y apropiada para orientar a los usuarios					
<b>D2: Confiabilidad</b>						
4	Considero que los fiscales de una fiscalía provincial penal de la región San Martín respetan la normatividad vigente relacionados al proceso penal.					
5	La fiscalía provincial penal de la región San Martín resuelve las investigaciones de forma adecuada.					
6	Considero que los fiscales de la fiscalía provincial penal de la región San Martín respetan los plazos de las investigaciones.					
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>						
7	Evidencio que la fiscalía provincial penal de la región San Martín realiza una labor eficiente en la persecución del delito.					
8	El personal del área de mesa de partes de la fiscalía provincial penal de la región San Martín informa y apoya al usuario en el trámite de sus denuncias.					
9	Considero que el personal de la fiscalía provincial penal de la región San Martín presta atención y brinda una respuesta eficiente a las consultas de los usuarios.					
<b>D4: Seguridad</b>						
10	El nivel de confianza que brinda la fiscalía provincial penal de la región San Martín es el más óptimo.					
11	El personal fiscal y administrativo de la fiscalía provincial penal de la región San Martín de Picota se encuentra debidamente capacitado y tienen los conocimientos jurídicos necesarios para resolver las investigaciones.					
12	Considero que el personal fiscal y administrativo de la fiscalía provincial penal de la región San Martín brinda al usuario un trato digno.					
<b>D5: Empatía</b>						
13	Los fiscales la fiscalía provincial penal de la región San Martín brindan una atención individualizada.					
14	En la fiscalía provincial penal de la región San Martín existe un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.					
15	Considero que en la fiscalía provincial penal de la región San Martín se preocupan por identificar de forma adecuada las necesidades de los usuarios.					

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gestión del despacho fiscal.  
Autor (s) del instrumento (s) : RODRIGUEZ GRANDEZ JEAN CARLOS

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Gestión del despacho fiscal</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : RODRIGUEZ GRANDEZ JEAN CARLOS

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Méndez Ibáñez, Gesell Edinson Leihgton  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo y Universidad Autónoma del Perú  
 Especialidad : Abogado con especialidad en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión del despacho fiscal  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rodríguez Grandez Jean Carlos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Lima, 20 de octubre de 2021



Gesell Edinson Leihgton Méndez Ibáñez  
 ABOGADO  
 R.R. GALL. 0013

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Méndez Ibáñez, Gesell Edinson Leihgton  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo y Universidad Autónoma del Perú  
 Especialidad : Abogado con especialidad en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Rodríguez Grandez, Jean Carlos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Lima, 20 de octubre de 2021



\*\*\*\*\*  
 Gesell Edinson Leihgton Méndez Ibáñez  
 ABOGADO  
 RRS. GALL 0913

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ocas Vigo, Luis Alonso  
 Institución donde labora : Asesor Legal de municipalidades  
 Especialidad : Abogado con especialidad en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión del despacho fiscal  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rodriguez Grandez Jean Carlos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del despacho fiscal</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Lima, 21 de octubre de 2021



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ocas Vigo, Luis Alonso  
 Institución donde labora : Asesor Legal de municipalidades  
 Especialidad : Abogado con especialidad en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Rodríguez Grandez, Jean Carlos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

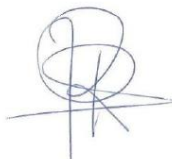
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Lima, 21 de octubre de 2021



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

DISTRITO FISCAL DE SAN MARTÍN  
FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE PICOTA

Picota, 22 de noviembre de 2021

### CARTA N° 001-2021-MP-FN-DFSM-FPP-PICOTA

SEÑOR:

Abg. JEAN CARLOS RODRIGUEZ GRANDEZ  
MAESTRANTE DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA CÉSAR VALLEJO – FILIAL TARAPOTO  
TARAPOTO.-

ASUNTO: AUTORIZO APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN  
REF: OFICIO N° 003077-2021-MP-FN-PJFS-SANMARTÍN

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente, y en atención al documento de la referencia; **AUTORIZAR** la aplicación de su investigación titulada **“Gestión del despacho Fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín, 2020”**, en tal sentido, se le brindará toda la información necesaria para el éxito de su investigación.

Sin otro particular, sea propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi distinguida consideración y deferencia personal.

Atentamente,



Jorge Luis Beltrán  
FISCAL PROVINCIAL TITULAR  
Fiscalía Provincial Penal  
PICOTA



## Base de datos variable 1

USUARIO	Gestión del Despacho Fiscal											
	Planeación			Organización			Dirección			Control		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4
2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
3	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0
4	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2
5	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3
6	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0
7	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2
8	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0
9	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0
10	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3
11	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
12	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2
13	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0
14	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0
15	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2
16	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0
17	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4
18	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3
20	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
21	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4
22	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1
23	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3
24	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0
25	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
26	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4
27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0
28	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0
29	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4
30	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
31	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0
32	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2
33	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3
34	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0
35	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2

36	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0
37	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0
38	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3
39	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
40	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2
41	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0
42	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0
43	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2
44	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0
45	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4
46	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3
48	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
49	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4
50	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1
51	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3
52	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0
53	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
54	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4
55	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0
56	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0
57	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4
58	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
59	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0
60	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2
61	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3
62	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0
63	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2
64	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0
65	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0
66	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3
67	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
68	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2
69	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0
70	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0
71	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2
72	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0
73	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4
74	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3
76	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
77	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4
78	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1
79	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3

80	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0
81	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
82	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4
83	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0
84	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0
85	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4
86	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
87	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0
87	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2
89	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3
90	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0
91	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2
92	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0
93	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0
94	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3
95	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
96	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2
97	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
98	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0
99	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2
100	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3
101	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0
102	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2
103	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0
104	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0
105	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3
106	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
107	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2
108	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3

## Base de datos variable 2

USUARIO	Calidad del servicio														
	Elementos tangibles			Confiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4
2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
3	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	1	0
4	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2
5	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3	2	4	3
6	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0
7	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2	3	1	2
8	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0
9	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0	3	1	0
10	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3
11	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0	2	3	0
14	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0
15	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2	4	1	2
16	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0	2	1	0
17	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4	2	3	4
18	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3	3	4	3
20	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	4
22	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
23	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3	2	4	3
24	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0	2	4	0
25	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
26	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4
27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0	0	2	0
28	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0	2	3	0
29	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4
30	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
31	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	1	0
32	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2
33	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3	2	4	3
34	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0

35	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2	3	1	2
36	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0
37	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0	3	1	0
38	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3
39	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
40	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2	2	2	2
41	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0	2	3	0
42	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0
43	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2	4	1	2
44	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0	2	1	0
45	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4	2	3	4
46	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3	3	4	3
48	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	4
50	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3	2	4	3
52	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0	2	4	0
53	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
54	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4
55	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0	0	2	0
56	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0	2	3	0
57	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4
58	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
59	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	1	0
60	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2
61	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3	2	4	3
62	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0
63	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2	3	1	2
64	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0
65	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0	3	1	0
66	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3
67	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
68	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2	2	2	2
69	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	0	2	3	0
70	1	1	1	1	1	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0
71	1	2	3	2	3	1	0	3	3	4	1	2	4	1	2
72	0	2	3	0	3	0	0	3	1	2	1	0	2	1	0
73	3	4	2	3	2	0	0	2	1	2	3	4	2	3	4
74	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75	3	3	2	2	2	1	0	2	2	3	4	3	3	4	3
76	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
77	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	4
78	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1

79	2	3	4	1	4	0	0	4	1	2	4	3	2	4	3
80	3	2	3	0	3	0	0	3	1	2	4	0	2	4	0
81	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
82	4	3	2	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4
83	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	0	0	2	0
84	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	0	2	3	0
85	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4
86	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
87	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	1	0
87	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2
89	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3	2	4	3
90	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0
91	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2	3	1	2
92	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0
93	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0	3	1	0
94	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3
95	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
96	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2	2	2	2
97	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
98	1	3	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	1	0
99	0	3	2	4	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2
100	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	4	3	2	4	3
101	0	0	0	0	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0
102	1	2	3	1	3	0	0	3	2	3	1	2	3	1	2
103	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0
104	1	2	3	0	3	0	0	3	4	3	1	0	3	1	0
105	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3
106	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
107	3	3	3	2	3	1	0	3	2	2	2	2	2	2	2
108	3	4	4	1	4	2	0	4	3	3	3	3	3	3	3